وزارة التعليـم العالـي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسـي - تبسة

جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم المكتبات

LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY
UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية
الشعبة: علم المكتبات
التخصص: تسييرومعالجة المعلومات

# العلاقـــات العامـــة ودورهـــا في تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية

## دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-

مذكرة تخرج مكملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر " ل.م.د "

**دفعـــة: 2021**

إعداد الطلبة (ة):

خلاف بلال
بكايري توفيق

إشراف:

أ. د. بادي سوهام

**لجنـــة المناقشـــة:**

| الاســم واللقــب | الرتبــة العلميــة | الصفــة |
|---|---|---|
| د.جمال شعبان | أستاذ محاضر - أ- | رئيســـــا |
| د.سوهام بادي | أستاذ التعليم العالي | مشرفـا ومقررا |
| د. فطيمة طالبي | أستاذ محاضر - ب- | عضوا ممتحنـا |

السنة الجامعية: 2021/2020

وزارة التعليـم العالـي والبحث العلمي

جامعة العربي التبســي - تبسة

جامعة العربي التبسي - تبسة
LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

قسم: علم المكتبات

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم المكتبات

التخصص: تسييرومعالجة المعلومات

# العلاقـــات العامـــة ودورهـــا في تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية

## دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-

مذكرة تخرج مكملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر " ل.م.د "

**دفعـــة: 2021**

**إعداد الطلبة (ة):**

**خلاف بلال**

**بكايري توفيق**

**إشراف:**

**أ. د. بادي سوهام**

جامعة العربي التبسي - تبسة

**لجنـــة المناقشـــة:**

| الاســـم واللقـــب | الرتبـــة العلميـــة | الصفـــة |
|---|---|---|
| د.جمال شعبان | أستاذ محاضر - أ- | رئيســـــا |
| د.سوهام بادي | أستاذ التعليم العالي | مشرفـا ومقررا |
| د. فطيمة طالبي | أستاذ محاضر - ب- | عضوا ممتحنـا |

**السنة الجامعية: 2021/2020**

بسم الله الرحمن الرحيم

# إهداء

بداية أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى أروع خلق اللّه سيدنا وحبيبنا

محمد رسول اللّه ـ صلى اللّه عليه وسلم ـ

إلى من قلبها فيه صفاء وحبها طاهر وفيه نقاء إلى من انتظرتني تسعة أشهر واستقبلتني بدعواتها ،وربتني على حساب صحتها ، إلى من كانت إلى جانبي دون منادى وكانت الأجمل في حياتي وكانت ساهرة وراجية للّه العلي أن يتمم عملي هذا .

**" أمي "**

وإلى من كان لي درع أمان أحتمي به في نائبات الزمان ، إلى من كنت لأجله خادما وصديقا وحاملا لأسمه ، إلى من تحمل عبئ الحياة حتى لا أحس بالحرمان فهو أجمل رجال الدنيا .

**" أبي "**

أهدي عملي هذا إلى من أخلاقهم كريمة ومجالستهم غنيمة ونيتهم سليمة ومفارقتهم أليمة كالمسك كلما مر عليه الزمان زادت قيمته.إلى إخوتي وأصدقائي وأحبتي وأخص بالذكر

**" توفيق " - " زين الدين " - " رتيبة "**

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة البروفيسورة **" بادي سوهام "** أستاذتي الفاضلة .

إلى كل من لهم مكانة في قلبي وأخص بالذكر **" أساتذة علم المكتبات "**

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في اتمام هذا العمل المتواضع خاصة الزميل والرفيق والأخ **" عبد الحميد معروف "**

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي أهدي هذا العمل

خلاف بلال

# الإهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة ... إلى نبي الرحمة ونور العالمين...

سيدنا محمد صلى اللّٰه عليه وسلم

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية...

إلى أقرب الناس إلى قلبي وأولاهم بحبي..

من وسعتني رحمتهما صغيرا ، وأسعدتني صحبتهما كبيرا..

إلى " **ابي** " و " **أمي**"

إلى الأستاذة المشرفة الفاضلة " **بادي سوهام**"

وإلى **أساتذة علم المكتبات**

إلى كل أصدقائي وأحبتي ومن كانوا معي على طريق النجاح وأخص بالذكر

"**بلال** "

بكايري توفيق

الشكر للّه عز وجل أولا وأخيرا ...

كما نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة الدكتورة " **بادي سوهام** " التي تفضلت بالإشراف على هذه المذكرة بصدر رحب ولها وافر العرفان والامتنان على ما بذلت من جهد وما قدمته من نصائح وتوجيهات وكان لها الأثر في تقويم هذا البحث وانجازه ... ونسأل اللّه تعالى أن يجزي لها الأجر في الدارين وجعلك اللّه في منارة العلم أستاذة...

كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة علم المكتبات لجامعة العربي التبسي ـ تبسة ـ على توجيهاتهم ونصائحهم القيمة ...

وكل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث لإثرائه ولو بابتسامة ...

خلاف بلال

بكايري توفيق

# قائمـــــــة المحتويـــــات


| العنـــــوان | الصفحة |
|---|---|
| **الاهداء** | |
| **الشكروالتقدير** | |
| **قائمة الجداول** | |
| **قائمة الأشكال** | |
| **مقدمة** | 01 |
| **الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة** | |
| **1. إشكالية الدراسة** | 04 |
| **2. فرضيات الدراسة** | 06 |
| **3. أهمية الدراسة** | 06 |
| **4. أهداف الدراسة** | 06 |
| **5. أسباب اختيار الموضوع** | 07 |
| **1.5. أسباب ذاتية** | 07 |
| **2.5. أسباب موضوعية** | 07 |
| **6. تحديد مصطلحات الدراسة** | 07 |
| 1.6. العلاقات العامة | 07 |
| 2.6. الأداء | 08 |
| 3.6. المكتبة المركزية | 08 |
| 4.6. أداء العاملين | 08 |
| **7. الدراسات السابقة** | 09 |
| **8. التعقيب على الدراسات السابقة** | 15 |

## الفصل الثاني: مدخل إلى العلاقات العامة


| | |
|---|---|
| **1. تعريف العلاقات العامة** | 18 |
| **2. نشأة وتطور العلاقات العامة** | 20 |
| 2 . 1 . العلاقات العامة القديمة: | 20 |
| 2 . 1 . 2 العلاقات العامة في الحضارات القديمة : | 20 |
| 2 . 2 . العلاقات العامة في العصور الوسطى : | 23 |
| 2 . 3. العلاقات العامة في العصور الحديثة : | 24 |
| **3. مبادئ وخصائص العلاقات العامة** | 25 |
| 1.3. مبادئ العلاقات العامة | 25 |
| 2.3. خصائص العلاقات العامة | 29 |
| **4. أهمية وأهداف العلاقات العامة** | 30 |
| 1.4. أهمية العلاقات العامة | 30 |
| 2.4. أهداف العلاقات العامة | 30 |
| **5. وظائف العلاقات العامة** | 31 |
| **6. أنشطة العلاقات العامة** | 33 |
| 1.6 . التخطيط والإدارة | 33 |
| 2. 6 .توطيد العلاقة مع وسائل الإعلام | 33 |
| 3 . 6 . النشر | 34 |
| 4 . 6 . إصدار المطبوعات | 34 |
| 5 . 6 . الرعاية | 34 |
| 6 . 6 . اتصالات المنظمة | 35 |
| 7 . 6 . تنمية العلاقات بالمجتمع | 35 |
| 8 . 6 . جماعات الضغط | 35 |

| | |
|---|---|
| 6 . 9. إدارة الأحداث الخاصة | 35 |
| 6 . 10 . تنمية العلاقة مع الجمهور الداخلي | 36 |
| 6 . 11 . تنمية العلاقة مع الجمهور المالي للمؤسسة | 36 |
| 6 . 12 . إدارة الأزمة | 36 |
| 6 . 13 . البحث والتحليل | 37 |
| **7. أخصائي العلاقات العامة** | 37 |
| **الفصل الثالث: ماهية المكتبات الجامعية** | |
| **1. تعريف المكتبات الجامعية** | 40 |
| **2. أهمية المكتبات الجامعية** | 43 |
| **3. أهداف المكتبات الجامعية** | 44 |
| **4. وظائف المكتبات الجامعية** | 45 |
| 1.4. الوظائف الإدارية | 45 |
| 2.4. الوظائف الفنية | 45 |
| **5. أنواع المكتبات الجامعية** | 46 |
| 1.5. مكتبات الكليات | 46 |
| 2.5. المكتبة المركزية | 46 |
| 3.5. مكتبات الأقسام | 46 |
| 4.5. مكتبات المخابر | 47 |
| 5.5. مكتبات المعاهد والمدارس العليا | 47 |
| **6. الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية** | 47 |
| **7. مقومات المكتبات الجامعية** | 48 |
| 1.7. المقومات المادية للمكتبات الجامعية | 48 |
| 2.7. المقومات البشرية للمكتبات الجامعية | 50 |

## الفصل الرابع: العلاقات العامة في المكتبات الجامعية


| | |
|---|---|
| **1. أهمية العلاقات العامة في المكتبات الجامعية** | 52 |
| **2. دعائم العلاقات العامة في المكتبات الجامعية** | 54 |
| **3. مراحل تخطيط برامج العلاقات العامة في المكتبات الجامعية** | 54 |
| 1.3. تحديد الأهداف | 54 |
| 2.3. جمع المعلومات المتعلقة بالبرنامج وتحليلها | 55 |
| 3.3. وضع الخطة | 55 |
| 4.3. تنفيذ البرنامج | 55 |
| 5.3. تقييم البرنامج | 56 |
| **4. أسس نجاح برامج العلاقات العامة مع العاملين في المكتبات الجامعية** | 56 |
| 1.4. إشباع الحاجيات الإنسانية | 56 |
| 2.4. العدل مع العاملين | 57 |
| 3.4. التزام القيادات بالقدوة الطيبة | 58 |
| **5. طرق وأساليب العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية** | 58 |
| 1.5. تخطيط ووضع الأهداف | 58 |
| 2.5. المشاركة في العمل | 58 |
| 3.5. تعديل السلوك | 58 |
| 4.5. التدريب وإعادة التدريب | 59 |
| 5.5. توفير الحوافز | 59 |
| **6. خطوات العلاقات العامة المساعدة على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية** | 59 |
| 1.6. مساعدة العاملين على التوسع | 60 |
| 2.6. وضع مستويات وقياسات واضحة للعمل | 60 |
| 3.6. تعيين حجم مسؤولية العاملين | 60 |
| 4.6. مساعدة العاملين على اكتساب مستوى أعلى من الأداء | 60 |

| | |
|---|---|
| 5.6. توثيق ما اتفق عليه العاملين | 60 |
| 6.6. الملاحظة والمتابعة | 60 |
| 7.6. استخدام اسلوب واضح في المكافئات | 61 |
| **7. طرق ووسائل الاتصال بالعاملين في المكتبات الجامعية** | 61 |
| **الفصل الخامس : دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي ـ أم البواقي ـ** | |
| **1. إجراءات الدراسة الميدانية** | 64 |
| 1.1. مجالات الدراسة | 64 |
| 1.1.1. المجال الجغرافي | 64 |
| 2.1.1. المجال البشري | 64 |
| 3.1.1. المجال الزمني | 64 |
| 2.1. منهج الدراسة | 65 |
| 3.1. مجتمع الدراسة | 65 |
| 4.1. أدوات جمع البيانات | 65 |
| 1.4.1. استمارة الاستبانة | 65 |
| **2. التعريف بمكان الدراسة** | 66 |
| 1.2. التعريف بجامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي. | 66 |
| 2.2. التعريف بمكتبة جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي | 67 |
| 3.2. مبنى المكتبة | 67 |
| 4.2. الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي | 69 |
| **3. تحليل نتائج الاستبيان** | 71 |
| 1.3. المتغيرات الديمغرافية | 71 |
| 2.3. تحليل نتائج المحور الأول | 74 |
| 3.3. تحليل نتائج المحور الثاني | 78 |

| | |
|---|---|
| 4.3.تحليل نتائج المحور الثالث | 85 |
| 5.3.تحليل نتائج المحور الرابع | 89 |
| **4.النتائج العامة** | 96 |
| **5.النتائج على ضوء الفرضيات** | 97 |
| **الخاتمة** | 102 |
| **قائمة المصادروالمراجع** | 104 |
| **الملاحق** | |
| **الملخصات** | |

# قائمة الجـــــــداول


| الرقم | العنـــــوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي .أم البواقي | 69 |
| 02 | توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس | 71 |
| 03 | توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن | 71 |
| 04 | توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي | 72 |
| 05 | توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية | 72 |
| 06 | توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المصلحة | 73 |
| 07 | نسبة التواصل بين العاملين في المكتبة | 74 |
| 08 | الإطار الذي يكون فيه الاتصال بين الموظفين في المكتبة | 74 |
| 09 | مفهوم العلاقات العامة في المكتبة | 75 |
| 10 | هدف دعم نشاطات العلاقات العامة للاتصال الداخلي بين موظفي المكتبة | 76 |
| 11 | التحسن في عملية الاتصال الداخلي بفضل أنشطة العلاقات العامة | 76 |
| 12 | التحسن في التنسيق بين مصالح المكتبة | 77 |
| 13 | شكل التحسن في التنسيق بين مصالح المكتبة | 77 |
| 14 | صفة تنظيم أنشطة العلاقات العامة اتجاه العاملين | 78 |
| 15 | تنظيم أنشطة العلاقات العامة التي تجاه العاملين | 79 |
| 16 | هدف المكتبة من خلال تطبيق نشاطات العلاقات العامة | 80 |
| 17 | ممارسة العلاقات العامة نشاطاتها على أكمل وجه | 80 |
| 18 | تشجيع المكتبة على زيادة الجهد ورفع الأداء في العمل | 81 |
| 19 | الطريقة التي تشجع بها المكتبة العاملين | 82 |
| 20 | تنظيم المكتبة دورات تكوينية خاصة للعمال في مجال عملهم | 82 |

| | | |
|---|---|---|
| 21 | مساعدة الدورات التكوينية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين | 83 |
| 22 | العوامل التي تأثر في أداء العاملين في بالمكتبة | 84 |
| 23 | دور المجهودات التي تبذلها المكتبة من خلال أنشطة العلاقات العامة في تحسن | 84 |
| 24 | الوسائل الشفاهية المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة | 85 |
| 25 | الوسائل الكتابية المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة | 86 |
| 26 | الوسائل الإلكترونية المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة | 86 |
| 27 | الوسائل التي لها فعالية أكثر في الاتصال والتأثير على العاملين | 87 |
| 28 | تقييم الوسائل المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة | 87 |
| 29 | اسس اختيار الوسائل اللازمة لتأدية نشاطات العلاقات العامة | 88 |
| 30 | الاستخدام الجيد لوسائل العلاقات العامة للمكتبة | 89 |
| 31 | اهتمام المكتبة بالعامل وراحته | 89 |
| 32 | الطريقة التي تهم بها المكتبة بالعامل وراحته | 90 |
| 33 | اهتمام المكتبة بالجوانب المادية المتعلقة بالعاملين | 90 |
| 34 | الجوانب المادية المتعلقة بالعاملين التي تهتم بها المكتبة | 91 |
| 35 | اهتمام المكتبة بالجوانب المعنوية المتعلقة بالعاملين | 92 |
| 36 | الجوانب المعنوية المتعلقة بالعاملين التي تهتم بها المكتبة | 92 |
| 37 | إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة | 93 |
| 38 | تأثير إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة على ثقتهم | 94 |
| 39 | إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة يؤثر بالسلب عليهم | 94 |
| 40 | تلبية المكتبة احتياجات العاملين | 95 |
| 41 | رضا العاملين عن الطريقة التي تعاملهم بها المكتبة | 95 |
| 42 | دور العلاقات العامة في إيجاد مناخ أفضل للعمل المكتبي | 96 |

# قائمة الاشكال


| الرقم | العنـــــــــــوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية | 70 |

# المقدمـــــة

## مقدمة:

يعد مفهوم العلاقات العامة مفهوما حديثا وشائعا في وقتنا الحالي ، وقد كان ظهوره نتيجة للتطورات الاقتصادية والتقدم العلمي والتكنولوجي السريع ، حيث أن المؤسسات تعمل مع باقي مرافق المجتمع لتحقيق الأهداف وتقديم الخدمات للأفراد ، في مقابل ذلك فإن الأفراد والجمهور لهذه المؤسسات يحتاج الدعم والتأييد اللازمين لنجاحها في تحقيق أهدافها .

حيث تعتبر العلاقات العامة نشاط أساسي في المكتبة الجامعية فعن طريقها يتم النظر في هيكلة اتصالها الداخلي والخارجي الذي يضمن لها الاستمرارية والدوام في محيطها فلا يمكن تصور وجود مكتبة بمنعزل عن مجتمعها ، فهي تعد استراتجية هامة في تحقيق ودعم السياسة المنتهجة للمكتبة وبذلك تقوم على تكوين وتدعيم الرابط بين المكتبة وجماهيرها المختلفة عن طريق وسائل الاتصال الفعالة .

وفي هذا الاطار سعت هذه الدراسة الى معرفة الواقع الفعلي للعلاقات العامة في المكتبة الجامعية ومدى مساهمتها في تحسين أداء العاملين بها ، وهو الهدف الأساسي المرجو بلوغه من خلال دراستنا التي اعتمدنا فيها على خطة متضمنة خمس فصول :

- **الفصل الأول** : وهو الفصل المنهجي للدراسة وقد تضمن اشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية ثم الفرضيات التابعة لها مع ذكر أسباب اختيار الموضوع وكذا أهمية وأهداف الدراسة وتحديد مصطلحات الدراسة وصولا لدراسات السابقة والتعقيب عليها .
- **الفصل الثاني** : جاء بعنوان مدخل إلى العلاقات العامة وقد اشتمل على تعريف العلاقات العامة ، نشأتها ، مبادئها وخصائصها ، أهميتها وأهدافها ، وظائفها ، أنشطتها ، وفي الأخير أخصائي العلاقات العامة .
- **الفصل الثالث**: تحت عنوان ماهية المكتبات الجامعية وأشتمل على تعريف المكتبات الجامعية، أهميتها، أهدافها، وظائفها، أنواعها، الهيكل التنظيمي لها، مقوماتها.
- **الفصل الرابع** : بعنوان العلاقات العامة في المكتبات الجامعية وقد اشتمل على أهمية المكتبات العلاقات العامة في المكتبات الجامعية ، دعائم العلاقات العامة في المكتبات

الجامعية ، مراحل التخطيط لبرامج العلاقات العامة في المكتبات الجامعية ، أسس نجاح برامج العلاقات العامة مع العاملين في المكتبات الجامعية ، طرق وأساليب العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية ، خطوات العلاقات العامة المساعدة على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية ، وختمناه بطرق ووسائل الاتصال بالعاملين في المكتبات الجامعية المساهمة في تحسين أدائه .

- **الفصل الخامس** : بعنوان دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي .أم البواقي .وهو صلب الدراسة فقد خصصناه لإجراء الدراسة الميدانية من خلال التعريف بمكان الدراسة وحدودها إضافة إلى منهج الدراسة وأدواتها ، تحليل الاستبيان الدراسة وصولا للنتائج العامة والنتائج على ضوء الفرضيات .

# الفصل الأول:

# الأطار المنهجي للدراسة

1 . إشكالية الدراسة

2 . فرضيات الدراسة

3 . أهمية الدراسة

4 . أهداف الدراسة

5 . أسباب اختيار الموضوع

1 . 5 . أسباب ذاتية

2 . 5 . أسباب موضوعية

6 . ضبط مصطلحات الدراسة

7.الدراسات السابقة

8.التعقيب على الدراسات السابقة

# الفصـــل الأول:
# الاطـــــار المنهجـــي للدراســـــة

## تمهيد:

يعتبر الإطار المنهجي للدراسة الأساس الذي تنطلق منه أي دراسة ويتكون من مجموعة العناصر تتمثل في إشكالية البحث والتساؤلات الفرعية والفرضيات وأهمية وأهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وتحديد المصطلحات مع ذكر الدراسات السابقة والتعقيب عليها وصولا لإجراءات الدراسة الميدانية والتعريف بمكان الدراسة . حيث سنتطرق في هذا الفصل لهذه العناصر بالتفصيل .

## 1 . اشكالية البحث :

تعتبر العلاقات العامة بمثابة الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها أي مؤسسة ، فقد أصبحت ضرورية في كافة المؤسسات والمنظمات والهيئات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها وخدماتها ، بحيث لا يمكن الاستغناء عنها ، وهذا نظرا لأهميتها الكبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة ، و تحسين صورتها وسمعتها أمام الرأي العام ، وكذا تمتين العلاقة بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي على أساس الثقة والتفاهم من خلال الاتصال الدائم والمستمر معه لكسبه ، ونجاح اي مؤسسة يتوقف على نوعية الخدمات وكذلك العلاقات التي تبنيها وتوفرها للفئات المستهدفة من جمهورها .

وفي المقابل نجد أن ادراك أهمية العلاقات العامة قد انعكس على العديد من المؤسسات ونذكر منها المكتبات الجامعية التي تعتبر مرفق هام لتلبية احتياجات المستفيدين وذلك من خلال مختلف الخدمات التي تقدمها من خلال موظفيها وعمالها ، فقد اصبحت المكتبات الجامعية في حاجة ماسة الى ربط العلاقة بينها وبين مستفيديها بعلاقات طيبة تعمل على كسب ثقة هذا الجمهور ودعمه لهذه المكتبات ، وذلك من خلال معرفة آرائه واتجاهاته وميوله ، ووضع مصلحته في عين الاعتبار فوجود مثل هذه العلاقات بين المكتبة وجمهور المستفيدين يعتبر بمثابة الضمان الذي يجعله متفهم لسياسة هذه المكتبة وأوضاعها وطرقها ويدعم أفكارها ،

وكذلك يقتنع ويقبل على الخدمات التي تقدمها وهذه العلاقة لن تأتي إلا عن طريق العلاقات العامة التي تهدف باستمرار الى إقامة روابط التفاهم المتبادل بين المكتبة وجمهور المستفيدين منها ، ولا يمكن للمكتبات الجامعية النجاح في انجاز عملها بفعالية وكفاءة عالية إلا عن طريق توفرها على الكوادر البشرية او ما يسمى برجال العلاقات العامة. ان جدة مفهوم العلاقات العامة في المكتبات الجامعية وصعوبة تطبيقه على الميدان هو ما دفع إلى إهمال الدور الحقيقي لهذه الأخيرة وان كان هناك اهتمام فهو ينصب على دورها خارجيا حيث ترتكز على تحقيق الرضا والتفاهم بينها وبين الجمهور الخارجي وتسعى الى تحسين الخدمات المقدمة لهم وهذا على حساب الجمهور الداخلي ، فبالرغم من الاطلاع على وظائفها إلا أنها لا تجسد على أرض الواقع .

اذن فإن عدم إدراك المكتبة الجامعية لأهمية العلاقات العامة ودورها في خلق الانسجام بين الإدارة وعمالها قد يؤثر سلبا على أدائهم ويساهم في ضعف انتاجيتهم ، وبالتالي تقليص فرص تحقيق الأهداف المرجوة . هنا ارتأينا في هذه الدراسة الوقوف على العلاقة بين العلاقات العامة كأبرز وظيفة تقوم بالنشاط الاتصالي في المكتبة الجامعية وبين تحسين أداء العاملين ومعرفة مشاكل العمال وتحديد مواقفهم واتجاهاتهم واخترنا المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي . ومن خلال ما سبق نطرح الإشكال الآتي : **ما هو دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ؟**

وينبثق عن هذا التساؤل العام مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية :

1 . ما هي أهمية العلاقات العامة في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي؟
2 . ما هي أهم أنشطة العلاقات العامة الفعالة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ؟
3 . ما هي أدوات ووسائل العلاقات العامة في التأثير على العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ؟
4 . ما هو رأي العاملين في دور العلاقات العامة في تحسين أدائهم داخل المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ؟

## 2. فرضيات الدراسة :

1 .تساهم العلاقات العامة في تطوير ودعم الاتصال بين موظفي المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي وبين جمهورها الخارجي .

2 .يعتبرا لاهتمام بتحسين جو العمل والظروف المعنوية للعمال من أهم أنشطة العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.

3 . تتنوع وسائل العلاقات العامة في التأثير على العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وأكثرها تأثيرا هي الوسائل الشفهية مثل المناقشة والحوار .

4 .تحسيس الموظفين بأهميتهم ومعاملتهم بطريقة جيدة ، خلق بينهم الثقة وروح الانتماء الأمر الذي دفع إلى تحسين أدائهم بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .

## 3. أهمية الدراسة :

- تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع والذي يتمثل في دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية.
- البحث فيه جانب حيوي متعلق بتحسين الأداء وربطه بمفهوم العلاقات العامة.
- أهمية العلاقات العامة في تحقيق الاتصال والتواصل بين العمال والإدارة.
- الدور الفعال الذي تقوم به العلاقات العامة في تحسين صورة المكتبة لدى جمهورها.

## 4. أهداف الدراسة :

- التعريف بالعلاقات العامة ومعرفة الدور الفعال الذي تلعبه في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .
- معرفة المكانة التي تحتلها مصلحة العلاقات العامة في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
- معرفة طبيعة نشاطات العلاقات العامة بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .
- معرفة أدوات ووسائل العلاقات العامة في التأثير على العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .

## 5 . اسباب اختيار الموضوع :

إن اختيار الباحث لموضوع الدراسة لا يكون من فراغ ، إنما ناتج عن دوافع و أسباب جعلته يرتكز على هذا الموضوع دون غيره من المواضيع ، وهناك جانبان أساسيان لهذا الاختيار ، أحدهما يتعلق بالأسباب الذاتية النابعة من ذات الباحث ، وأسباب تتعلق بالموضوع ذاته .

ومن بين أسباب اختيار الموضوع نذكر ما يلي :

**الأسباب الذاتية :**

- الميل والرغبة الذاتية في دراسة هذا الموضوع .
- إثراء معارفنا من خلال التعرف على دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة الجامعية.

**الأسباب الموضوعية :**

- أهمية العلاقات العامة في تحسين أداء العامل داخل المكتبة الجامعية.
- أهمية العلاقات العامة في ابراز الصورة اللائقة للمكتبة لدى جمهورها .
- الاهتمام المتزايد بالاتصال الداخلي الذي يعتبر من أهم أنشطة العلاقات العامة التي تساعد في تحسين أداء العاملين بالمكتبة الجامعية .
- نقص الدراسات المتعلقة بدور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبة الجامعية.

## 6 . ضبط مصطلحات الدراسة:

### 1.6 العلاقات العامة:

عرفها قاموس ويستر بأنها : مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة وأي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة طيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي

تتعامل معها كجمهور المستهلكين ، أو المستخدمين وجملة الأسهم وكذلك الجمهور بوجه عام وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكسب رضاه .[1]

**2.6 الأداء :**

يعرف الأداء بأنه انعكاس لكيفية استخدام للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها ، ويركز هذا المفهوم للأداء على السبل التي توصل المؤسسة الى غاياتها وأهدافها ، متمثلة بالطرق والصيغ التي تعتمدها في استغلال الموارد المتاحة ، ومدى نجاح المؤسسة في هذا الاستغلال .[2]

**3.6 المكتبة المركزية :**

وهي المكتبة الأم في الجامعة ، وفيها الكم الأكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية ، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام ، وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة ، ملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها .[3]

**4.6 أداء العاملين:**

هو درجة إتمام المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالجهود والقدرات، الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات والاستعدادات المختلفة[4].

1.لحمر، إيمان . **واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية : مديرية التربية لولاية جيجل أنموذجا** . المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات ، أكتوبر 2018 . العدد الرابع . ص 106 .

2. عدادي الحسيني ، فلاح حسن . **الإدارة الاستراتيجية** . عمان : دار وائل للنشر ، 2000 .ص 231 .

3 .إبراهيم ، مبروك السعيد . **المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات.** الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع ، 2009. ص 11 .

4بوشبوط، سارة، حسناوي، خديجة. **أثر الدورات التدريبية على أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة مسحية بالمكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 1**. ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية. قالمة : جامعة 8 ماي 1954، 2016– 2017 م.ص. 40 .

## 7 . الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة إحدى الخطوات الهامة في عملية البحث العلمي التي ينطلق منها الباحث في صياغة الحث .

وفيما يلي نعرض بعض الدراسات السابقة التي اطلعنا عليها ، والتي تتشابه أو تقترب من الدراسة الحالية في بعض النقاط . كما أنها اختلفت عنها في نقاط أخرى، سوف يتم التطرق إليها عند التعقيب عليها .

**الدراسة الأولى :**

محمد ، محمد الهادي . الادارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات .

حيث تطرق في احدى الفصول الى العلاقات العامة ودورها في المكتبات وأهميتها في تسهيل العمل المكتبي ، واعتمد على العناصر التالية :

. أهداف العلاقات العامة .

. دور العلاقات العامة في توطيد العمل المكتبي .

حيث جاء في الأخير بعض النتائج والتوصيات مفادها أنه يمكن أن تنبع من أعمال المكتبة صورا هامة ومفيدة لتوطيد علاقاتها مع جمهورها. على أن العلاقات العامة لكي تكون فعالة ومجدية لابد من توفر من المتطلبات الأساسية التي تعتبر ضرورية لأي خدمة فعالة ومنها:

- إدارة مكتبة رشيدة وذات علاقات طيبة.
- مجموعة مناسبة وملائمة من الموارد المكتبية.
- اخصائيون متخصصون ومعدون إعدادا مهنيا سليما.
- مباني ملائمة ومصممة بغية راحة المستخدمين.
- تمويل مناسب.

**الدراسة الثانية :**

لقصير ، رزيقة. **دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية : دراسة ميدانية بمؤسسة الأملاح بقسنطينة** ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال تخصص وسائل الاعلام والمجتمع ،2007 .تتلخص اشكالية الدراسة في : ما هو دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية للأملاح بقسنطينة ؟

وهدفت الدراسة إلى:

- الكشـف عـن مـدى وعي المسـئولين بـدور العلاقـات العامـة في تحسـين صـورة المؤسسـة الاقتصادية.
- إظهار مدى مساهمة العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية .
- الكشف عن واقع دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية .

وخلصت الدراسة إلى :

- أن نشـاط العلاقـات العامـة يسـاهم في تحسـين صـورة المؤسسـة الاقتصـادية ، وهـذا مـا يؤكد صدق الفرضية الرئيسية
- كما تؤكد النتائج أن مؤسسة الأملاح تحظى بمعرفة واسعة لدى أغلب جمهورها وهذا ما يؤكد صدق الفرضية الأولى للدراسة .
- كما أدلت النتائج أن منتجات المؤسسة تحظى بتقدير جمهورها الخارجي ، وهذا ما يثبت صدق الفرضية الثانية للدراسة .
- كما تصـرح النتـائج أن مؤسسـة الأملاح تحظى بثقـة كبيرة مـن طرف جمهورهـا ، مـن هنـا نسـتنتج عـدم صـدق الفرضـية الثالثـة للدراسـة اذ تبـين أن المؤسسـة لهـا مصـداقية في التعامل مع جمهورها الخارجي .
- أن نشـاط العلاقـات العامـة لمؤسسـة الأملاح بقسـنطينة يركـز على اسـتعمال الوسـائل المطبوعة أكثر من غيرها من الوسائل وهذا ما يبن صدق الفرضية الرابعة للدراسة .

**الدراسة الثالثة:**

أبـو سـليم ، شـذا سـليم . **مـدى تحقيـق إدارة العلاقـات العامـة لأهـدافها في الكليـات التقنيـة بمحافظات غـزة مـن وجهـة نظر العـاملين** ، قـدمت هـذه الدراسـة اسـتكمالا لمتطلبات الحصـول على درجة الماجستير، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، 2006.تتلخص إشكالية الدراسة في : ما مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظات غزة ؟

هدفت الدراسة إلى :

- إيضـاح الـدور الـذي تقـوم بـه إدارة العلاقـات العامـة في بنـاء سـمعة طيبـة لـدى الجمهـور الخارجي عن الكليات التقنية .

- معرفة إلى أي حد نجحت إدارة العلاقات العامة في جذب الطلاب إلى الكليات التقنية .
- إيضاح مدى نجاح برامج إدارة العلاقات العامة في الكليات التقنية تجاه الجمهور الداخلي .
- التوصل الى الصعوبات التي تعترض إدارة العلاقات العامة أثناء عملها .
- معرفة إلى أي مدى تشكل إدارة العلاقات العامة وسيلة اتصال فعالة بين العاملين والإدارات العليا في الكليات التقنية .

وقد خلصت الدراسة إلى :

- إدارة العلاقات العامة تعمل على تعزيز انتماء العاملين في الكلية بدرجة متوسطة .
- هناك عجز في مؤهلات رجل العلاقات العامة من وجهة نظر العاملين .
- إدارة العلاقات العامة في الكليات التقنية ذات جهات الإشراف العامة والخاصة متقدمة بشكل أفضل عنها في الكليات التقنية ذات الاشراف الحكومي .
- من خلال اختبار الفرضيات تبين أن إدارة العلاقات العامة في الكليات التقنية تحقق بعض أهدافها ، وتتجاهل أهداف أخرى.

**الدراسة الرابعة :**

قاسي ، سامي . **العلاقات العامة ودورها في تحسين الأداء بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة 2** . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص تكنولوجيا حديثة وأنظمة معلومات توثيقية ، 2013 .تتلخص إشكالية الدراسة في :ما مدى اسهام العلاقات العامة في تحسين الأداء بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بقسنطينة 2 ؟

هدفت الدراسة إلى :

- التعرف على بين وجود مصلحة العلاقات العامة وتحسين العاملين وذلك من خلال تقديم خدمات جيدة .
- معرفة أنشطة العلاقات العامة في بناء صورة المكتبة الجامعية .
- إظهار مدى مساهمة العلاقات العامة في تحسين الاتصال الداخلي بالمكتبات الجامعية .

- الكشـف عـن مـدى وعي المكتبـة الجامعيـة بـدور العلاقـات العامـة في تحسـين الاتصـال بجمهورها الداخلي .
- معرفة ما إذا كانت المكتبات الجامعية تتوفر على العلاقات العامة وذلك لرفع مستوى أدائها.
- التعرف بأهم الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة من أجل العامل ودورها في تماسك النسق الداخلي للمكتبة الجامعية.

وقد خلصت الدراسة إلى:

- غيـاب قسـم خـاص بالعلاقـات العامـة داخـل الهيكـل التنظيمي لمكتبـة كليـة العلـوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة 2 .
- عـدم ممارسـة الاتصـال المباشـر لتواصـل العمـال مع رؤسـائهم لأنه أنجع وأحسـن الطرق لتوصيل المعلومات وتأثيره يكون أكبر .
- قيام العلاقات العامة بأنشطة داخل المكتبة يساعد الجمهور الداخلي من الاستفادة من العملية الاتصالية .
- غياب التحفيز المادي والمعنوي يؤثر سلبا على العملية الاتصالية وبالتالي على الأداء .
- نقص التوعية والتحسيس من قبل المسئولين بأهمية تطبيق مبادئ العلاقات العامة في التسيير .
- تأكيـد أفـراد مجتمـع الدراسـة على أهميـة وتـأثير العلاقـات العامـة على تحسـين أدائهـم وزيادة مردوديتهم .

**الدراسة الخامسة :**

قلاتي ، صـبيحة ، تونسـي ، سـهيلة .**دور العلاقـات العامـة في تحسـين أداء المـوظفين داخـل المؤسسة الخدماتية : دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائربأم البواقي .** مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ، 2015.

تـتلخص اشـكالية الدراسـة في : هـل تلعـب العلاقـات العامـة دورا في تحسـين أداء المـوظفين في المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر بأم البواقي ؟

هدفت الدراسة الى :

- معرفة طبيعة نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر .
- معرفة مكانة جهاز العلاقات العامة في التنظيم الاداري لمؤسسة اتصالات الجزائر .
- معرفة أبرز أدوات ووسائل العلاقات العامة في التأثير على الجمهور الداخلي للمؤسسة .
- الرغبة في إبراز أهمية وجود حلقة وصل بين المؤسسة الخدماتية وجمهورها الداخلي وأثرها على سيرورة المؤسسة .
- الرغبة في معرفة كيفية تحسين العلاقات العامة لأداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية .

وقد خلصت الدراسة إلى :

- عدم فهم الموظفين لدور العلاقات العامة حيث أن معظم العمال يعتقدون بأن العلاقات العامة هي الاتصال. وهذا يرجع بالسلب على المكلف بالعلاقات العامة والموظفين والمؤسسة ككل.
- أن مكانة العلاقات العامة متواضعة جدا فوظيفة العلاقات العامة خارجية أكثر منها داخلية .
- هدف المؤسسة من نشاطات العلاقات العامة هي تحقيق الاتصال الفعال ، وإهمال باقي الأهداف التي من شأنها أن تعمل على تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.
- عدم اتضاح مفهوم العلاقات العامة لنقص الدورات التدريبية والتربصات في هذا المجال.
- غياب الإعداد العلمي المكلف بالعلاقات العامة يؤثر سلبا على المؤسسة التي يعمل فيها .
- ان الجهة المسؤولة عن تحسين اداء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر هي إدارة الموارد البشرية وليست العلاقات العامة .

**الدراسة السادسة :**

قصيبي،نسرين ، بودورة،أميرة ، بن عمارة،خولة . **دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة : دراسة ميدانية بغرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة** . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ، 2017 .تتلخص

إشكالية الدراسة في : ما هو دور جهاز العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة ؟

هدفت الدراسة إلى :

- محاولة إيجاد الطريقة الناجحة لعملية تحفيز الموظفين .
- إسقاط البحث النظري على أرض الواقع يساعدنا كطلبة على الإلمام أكثر بالموضوع .
- محاولة التعريف بالعلاقات العامة ودورها الفعال وبمدى نجاح التحفيز في التوفيق بين أهداف المؤسسة وأهداف الموظفين .

وقد خلصت الدراسة إلى :

- يوجد جهاز علاقات عامة في غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة ولكنه ينتمي إلى قسم الإعلام وتقنيات الاتصال وليس له مكتب مستقل خاص به .
- يحتل مكتب الاتصال والعلاقات العامة مكانة هامة ضمن الهيكل التنظيمي لغرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة .
- يرى أغلبية الموظفين الموجودين بغرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة بأهمية وجود مكتب للعلاقات العامة بالمؤسسة .
- يتحكم المدير في مكتب الاتصال والعلاقات العامة في غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة ولا توجد هيئات خارجية تتدخل فيه .
- يوجد موظف واحد يهتم بإدارة مكتب الاتصال والعلاقات العامة في غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة .
- تمنح غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة لموظفيها تحفيزات مادية ومعنوية .
- الموظفون في غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة يرون أن التحفيز عملية لا بد منها .
- نظام الحوافز الذي تعتمد عليه غرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة نظام جيد نوعا ما.

## 8 . التعقيب على الدراسات السابقة :

استعرض الباحثان فيما سبق العديد من الدراسات ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة ، وذلك بقصد التعرف على الآراء والتوجيهات العلمية حول المشكلة البحثية ، ولاحظ الباحثان أن الدراسات السابقة تناولت موضوع العلاقات العامة من زوايا مختلفة . كما استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في العديد من الأمور : كتحديد المصادر و المراجع المتعلقة بموضوع البحث ، تحديد الإشكالية ، وصياغة الفرضيات ، والاستفادة من الاقتراحات والتوصيات .

تشابهت أغلب الدراسات مع الدراسة الحالية في استخدام الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى استخدامها منهج واحد وهو المنهج الوصفي .

واتفقت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بالعلاقات العامة وأهدافها ووظائفها ودورها الفعال في تحقيق الأهداف المرجوة منها ، وتبين الدراسات السابقة أن دور العلاقات العامة هو دور حيوي نجده في جميع المؤسسات الخاصة والعامة وتؤثر وتتأثر بالمجتمع الذي تعيش فيه وتستمد قوتها واستمراريتها من خلال الأفراد الذين تتعامل معهم .

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تناولت موضوع دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة الجامعية دون غيره من المتغيرات المذكورة في الدراسات السابقة كتحفيز الموظفين ، وتحسين صورة المؤسسة .

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها أجريت على مستوى المكتبات الجامعية وبالضبط بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، وهذا ما لم يجده الباحثان في الدراسات السابقة التي كانت أغلبيتها أجريت في مؤسسات مختلفة ، إلا دارسة واحدة بعنوان **العلاقات العامة ودورها في تحسين الأداء بالمكتبات الجامعية** . والتي تحدثت عن تحسين أداء المكتبة الجامعية بصفة عامة بعكس الدراسة الحالية التي تحدثت عن تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية بصفة خاصة .

ويعتقد الباحثان أن الدارسة الحالية لم تتناول من قبل وعليه فهي تعتبر ذات أهمية بالغة ، وإضافة علمية حيث تعالج موضوعا هاما والمتمثل في دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية .

# الفصل الثاني:

# مدخل إلى العلاقات العامة

1. تعريف العلاقات العامة
2. نشأة وتطور العلاقات العامة
3. مبادئ وخصائص العلاقات العامة
4. أهمية وأهداف العلاقات العامة
5. وظائف العلاقات العامة
6. أنشطة العلاقات العامة
7. أخصائي العلاقات العامة

# الفصل الثاني:

# مدخل إلى العلاقـــات العامـــة

**تمهيد :**

تحتل العلاقات العامة أهمية بالغة في كافة المؤسسات والشركات فهي تعد الحلقة التي تقوم بربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي، كما أنها تقوم بمجموعة من الأدوار والأنشطة تتعلق بإعطاء صورة مشرقة عن ما تقدمه المؤسسة من خدمات.

لذلك سوف نسعى من خلال هذا الفصل إلى تعريف العلاقات العامة ونشأتها، أهميتها، أهدافها، مبادئها، خصائصها وصولا إلى وظائفها وأخصائي العلاقات العامة.

## 1 . تعريف العلاقات العامة:

**أ. لغة :** العلاقات العامة مكونة من مصطلحين هما : العلاقات و العامة .

- **العلاقة:** جمع علاقات وعلائق، وهي رابطة بين شخصين أو شيئين.
- **العامة:** جمع عوام، وهي صيغة مؤنث العام يقصد بها عامة الناس .[1]

**ب. اصطلاحا :**

تعددت تعريفات العلاقات العامة واختلفت فيما بينها وفيما يلي سنذكر بعض التعريفات:

- تعرف **الجمعية الدولية للعلاقات العامة** بأن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم ، والحفاظ على ثقتهم عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان ومن أجل تحقيق تعاون أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها .[2]

1 . أحمد مختار،عمر .**معجم اللغة العربية المعاصرة** . القاهرة : عالم الكتب ، 2008 . ص ص 1538 ، 1557.

2 . غازي الفتلاوي،ماجد ، نعمة الجبوري،علي عبودي .**إدارة وتخطيط العلاقات العامة** . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2016. ص21 .

- تعرف **العلاقات العامة الفرنسية** العلاقات العامة هي طريق السلوك وأسلوب للإعلام ، واتصال يهدف إلى إقامة علاقات مفعمة بالثقة والمحافظة عليها بين المؤسسة والفئات المختلفة من الجماهير داخل المؤسسة وخارجها ، والتي تتأثر بنشاط تلك المؤسسة .[1]
- وجاء في **قاموس أكسفورد** تعريف العلاقات العامة الآتي : العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع .[2]
- هي جهود مدبرة وهادفة ومستمرة، وهي مبنية خطط ترمي إلى تحقيق التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها.[3]
- يرى **الدكتور علي عجوة** أن العلاقات العامة هي : الجهود المخططة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة أو الدولة لكسب ثقة الجمهور وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة والسياسات والأفعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع .[4]
- وعرف الدكتور **عادل حسن** العلاقات العامة ( بأنها وظيفة من وظائف الإدارة تهدف إلى تقدير أهمية الرأي العام ، وترمي إلى تخطيط وتنظيم الجمهور لتوضيح معالم سياستها وحقيقة أهدافها للأفراد العاملين بها والجماهير التي تتعامل معها والمجتمع الذي تباشر نشاطها فيه . لغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل ) .[5]
- ويقدم **شوارتز** تعريفا مختصرا للعلاقات العامة بقوله : أنها عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين الزبائن والمساهمين والمستخدمين وجيران المؤسسة والحكومة والجمهور بشكل عام ، وذلك من خلال التحليل الذاتي . والتصويب داخلي ومن خلال جميع أساليب التعبير خارجيا.[6]
- هناك تعريف آخر **لأمرسون ريك E. Reek** مدير العلاقات العامة بجـــــــامعة كولجيت ، يقول فيه : ( العلاقات العامة عملية دائبة و مستمرة ، تتناغم بها مصالح الأفراد مع مصالح الجماعات . وعندما تتحد أهداف السياسات والخدمات مع مصالح الأفراد والجماعات فإن الفوز بالثقة

1. محمد الجوهري، محمود. **العلاقات العامة بين الإدارة والإعلام** . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، 1968 . ص 19 .
2. محمد الدليمي، عبد الرزاق . **العلاقات العامة رؤية معاصرة** . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، 2005 . ص 32 .
3. الشاقبة ، بسام عبد الرحمان . **معجم مصطلحات العلاقات العامة** . عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2014 . ص 233 .
4. مصطفى عبده، محمود يوسف . **مقدمة في العلاقات العامة** . 2004 . ص 48 .
5. فلحي الموسي ، محمد جاسم . **العلاقات العامة في المكتبات ومراكز المعلومات** . مجلة الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك ، 2006 . مج 1 . العدد الأول . ص 72 .
6. ابو اصبع ، صالح خليل . **العلاقات العامة والاتصال الإنساني** . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع ،1998. ص 84 .

والتأييد يصبح ميسورا ومن جهة أخرى تقوم العلاقات العامة بتفسير وشرح السياسات والأعمال والخدمات للناس . وبذلك يمكن التفاهم معهم والظفر بتقديرهم .[1]

من خلال هذه التعريفات نستنتج أن العلاقات العامة عبارة عن نشاط ووظيفة مهمة من وظائف المؤسسة التي تعمل على ربط علاقتها بجمهورها الداخلي والخارجي وتعزيز الثقة بينهما من خلال الاتصال المستمر وذلك بهدف خلق صورة جيدة للمؤسسة.

## 2 ـ نشأة وتطور العلاقات العامة:

يقول أحد الخبراء الأمريكيين أن الاطار التاريخي للعلاقات العامة هام جدا لممارستها في الوقت الحاضر ، ويقال أيضا أن من لا يتذكر الوقائع التاريخية أو لم يطلع عليها حري بأن يكرر أخطائها .

بالرغم من العلاقات العامة الحديثة بوصفها نشاطا اتصاليا مقصود به المواءمة بين مصلحة المؤسسة وجماهيرها المؤثرة فيها قد ولدت في مطلع القرن العشرين فإنها كنشاط إعلامي وجهود اتصالية تبذل للإقناع وحث الجماهير لإقناع أفكار معينة أو القيام بتصرفات محددة وجدت حتى في المجتمعات البدائية . ومع أن مصطلح العلاقات العامة من المصطلحات الحديثة جدا التي لم يتفق لتحديد وقت معين لاستعمالها على مستوى العالم ، إلا أن الاعتراف بقوة الرأي العام ومحاولة تطويعه للمصلحة يمتد إلى عصور ما قبل التاريخ ، فالمحاولة للتفاهم مع الآخرين والتأثير في آرائهم قديمة قدم البشر نفسها ، ولكن الاختلاف هو في الوسائل المستخدمة وسعة النشاط في الزمن الحاضر عنه في الأزمنة القديمة .[2]

ويمكن تقسيم التطور التاريخي للعلاقات العامة إلى :

1 . محمد البادي ، محمد . **محاضرات في العلاقات العامة** . مكتبة فلسطين للكتب المصورة ، 2007 . ص 16 .

2 . ساعد ، كريمة . **العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية** ، رسالة الماجستير : علوم الإعلام والاتصال : قسنطينة : جامعة منتوري ، 2012 . ص 45 .

## 2 . 1 . العلاقات العامة القديمة:

### 2 . 1 . 1 العلاقات العامة في العصور البدائية :

لقد ظهرت العلاقات العامة في المجتمعات البدائية حيث كان رؤساء القبائل يستخدمون نشاط يشابه العلاقات العامة وقد استعانوا بالأطباء والسحرة أو من يملكون القدرة على طلاقة الحديث والشرح والتفسير لإقامة العلاقات والاتصالات بالقبائل الأخرى لإقامة علاقة الصلح والتراضي في حالة المنازعات والحروب وفي الاحتكام من طرف ثالث لتحقيق الاتفاق بين الطرفين .

وكان رئيس القبيلة يتولى عمليات الإعلام بين أعضاء قبيلته، فيدعو إلى الخروج لعمليات الصيد والقنص والدفاع والقتال، أو حفلات الزواج، وحفلات تكريس المراهقين. ويحرص رئيس القبيلة في كافة المناسبات على تدعيم العلاقات الداخلية بين أعضاء القبيلة، وقد يستعان برجل قوي الحجة أو إلى الأطباء ومن يجيدون فنون التعبير، وقد كان الشاعر بدور الإعلام بمفاخر القبيلة وأثارها وأحداثها، ويقوم بعمليات الإعلام والشرح والتفسير.

وكان رئيس القبيلة يجتمع بأفراد قبيلته للتداول في الشؤون التي تخص القبيلة وكان يتولى مسؤولية التوجيه الإعلامي في القبيلة ، ومن الواضح أن الاختلاف الأساسي لتلك النشاطات التي يمكن اعتبارها النواة الأولى للعلاقات العامة عن ممارسة النشاط اليوم هو اتجاهها آنذاك إلى غرائز الفرد وإثارة انفعالاته كأسلوب للتأثير عليه بينما تخاطب العلاقات العامة الحديثة عقل الفرد ووعيه . [1]

### 2 . 1 . 2 العلاقات العامة في الحضارات القديمة :

اهتم قدماء المصريين أو الفراعنة بجذب انتباه الجمهور والتأثير عليهم من خلال عدة أساليب كإدعاء فرعون الألوهية ، وتقديس الكهنة ، وتشييد المعابد والقبور على شكل أهرامات ، لإبراز هيبة الحكام وقوتهم ووقارهم للتأثير على أفكار الناس وآرائهم ، وتحريك أحاسيسهم ، وكان الفراعنة يمارسون الإعلام في الحروب خاصة لرفع معنويات الجنود لتحقيق النصر ، وكان ينقشون على الحجارة والمعابد للإشادة بانتصاراتهم ، إلى جانب استخدام أوراق البردي في النشرات التي كان يصدرها فرعون مصر وأمراؤه لنشر أفكارهم بين الناس . وأصدر "رمسيس الثاني" أوامر بنقش انتصاراته في المعارك ، ورسم صور الغنائم على جدران المعابد والقصور ، وتم نقش وثيقة على واجهة

1. ساعد ، كريمة . مرجع سابق . ص 46 .

المعبد الفرعوني "هيبس" تبين للجمهور القوانين التي يجب على الحاكم مراعاتها لتحقيق العدالة ، وجباية الأموال .

وقد استخدم المصريون القدامى المحاضرات والخطب لإعلام الشعب بقوانين الدولة وكسب تأييد الرأي العام للملوك والكهنة والحكام ، وقم الكهنة بإبلاغ الناس بالأحكام الإلهية وتبيين المواقف الدينية والخلقية ، إضافة إلى أن الفراعنة قد برعوا في اختيار الأوقات المناسبة للاتصال بالجماهير مثل الأعياد والمناسبات التي اتخذوها فرصة لنشر الأخبار والتعليمات ، ونجحوا بذلك في تعبئة الجماهير واستمالتهم إليهم ، وزيادة عدد الأنصار .

اهتم البابليون والآشوريون هم أيضا بالعلاقات العامة إذ وجد علماء الآثار في العراق نشرة زراعية يعود تاريخها إلى سنة 1800 قبل الميلاد ، تحتوي إرشادات للمزارعين حول كيفية زراعة أراضيهم وحصاد محصولهم ، وكشفت لنا الآثار أن الآشوريون هم أول من استخدموا النشرات المصورة ، حيث كانوا يدونون ويرقمون انتصاراتهم ويصورون بالألوان صور للملوك والأسرى ، ثم يعرضونها في قصورهم وشوارعهم ، وفي زمن الإمبراطور "آشور بانيبال" تم إيجاد سجلات مفصلة في خزانته في نينوى تشمل تواريخها وأحداثها خاصة فيما يتعلق بالحروب والإنجازات ، وحسب المؤرخون فإن تلك المعلومات كانت بهدف الإعلام والترويج لمبادئ معينة .[1]

وكان الملك "حمو رابي" يدعو عماله وموظفيه الأقاليم للحضور إلى بابل والمشاركة في الأعياد والمناسبات . ليتمكن من توجيه أوامر وتعليماته وقوانينه وبذلك استطاع أن يبني علاقة قوية بين الحكام والشعب .

كما أولى اليونان والرومان أهمية عظيمة للعلاقات العامة إذ اهتموا بالرأي العام وسعوا إلى التأثير فيه بشتى الأساليب ، وقد كان المحكومون في اليونان مصدر سلطة الحكومة لذلك عمدت كسب رضاهم من خلال السماح بتبادل الآراء ، وقد لجأ اليونانيون إلى السفسطائيين وهم أشخاص يتقنون الإقناع والخطابة للدفاع عن قضايا محددة أمام الجمهور وإقناعهم بالحجة . وقد بلغت العلاقات العامة في عهد اليونان أوج تطورها نتيجة لديمقراطية النظام في أثينا ، وقد استعمل أصحاب الآراء وسائل مختلفة اترويج أفكارهم مثل الخطابة والشعر وغيرهما .

1 . رحيل ، غانية . **دور العلاقات العامة في تنمية أداء المؤسسة العمومية** :دراسة ميدانية بمؤسسة الأنابيب الصغرى بالرغاية ،مذكرة الماستر :العلوم السياسية : بومرداس : جامعة أمحمد بوقرة ، 2016. ص 7 .

أما الرومان فقد كانت لديهم أيضا اهتمامات بالعلاقات العامة ، إذ حاولوا التأثير في الرأي العام من خلال خطبائهم المشهورين ، وكتابة القصائد المختلفة التي تحث الفلاحين على العودة الى المزارع وزيادة الإنتاج الفلاحي لمواجهة النمو السكاني ، واعترف الرومان بقوة الرأي العام إرادة الحماية إلى درجة نقشهم على واجهة مجلس شيوخهم عبارة "مجلس الشيوخ والشعب الروماني " ، إضافة إلى وضعهم شعار "صوت الشعب من صوت الله " . إلى جانب يوليوس قيصر الذي اهتم بالعلاقات العامة من خلال كتابه الذي ضم العديد من التعليمات نشر فيها مختلف طموحاته .

وحازت العلاقات العامة على اهتمام عظيم في الاسلام ، فباعتبار أنها لا تنشأ إلا في جو ثقافي وحضاري يقدس الإنسان ويحفظ كرامته وحقوقه ويحدد واجباته ، فان كل هذه المبادئ تضمنها ديننا الإسلامي ، وجاء بها القرآن الكريم ورعاها سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم والصحابة والخلفاء من بعده ، يقول الله تعالى :" ولقد كرمنا بني آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات ، وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلا " ودعى القرآن الكريم إلى الاحترام المتبادل بين المسلين ، وعليه فقد عرف المجتمع الإسلامي العلاقات العامة كفلسفة تحكم سلوك الأفراد والجماعات ، وكنشاط إعلامي يهدف إلى تقوية العلاقة والصلة بين الدولة والمجتمع .

واستخدمت المساجد في الإسلام لتكون بمثابة منتديات ثقافية لبث التوجهات السياسية ، واستقطاب المؤيدين للحركات الفكرية ، حيث استعمل معاوية بن أبي سفيان " خطبة الجمعة لإثارة الجمهور ضد " علي بن أبي طالب " [1]

## 2 . 2 . العلاقات العامة في العصور الوسطى :

كانت المجتمعات في هذه العصور تعيش ظلمات التعصب والجهل نتيجة الفساد والتعصب الديني والانحلال الاقتصادي والنفوذ الاقطاعي ، ومع الثورة البروتستانتية التي قام بها " مارتن لوثر " وتحديد لسلطات الكاثوليكية وجدت هذه الأخيرة أنه لابد من التفكير في فنون الدعاية المختلفة من أجل الدين ، كما عملت على صناعة متخصصين من الدعوة الدينية والبشرية عم طريق إنشاء معهد خاص بذلك ، ومن هنا أخذ الاهتمام يتجه نحو العلاقات العامة ،بحيث تم استخدامها في الكثير

1 .رحيل ، غانية . **مرجع سابق** . ص 8 .

المجـالات الاقتصـادية والسياسـية إلى جانـب المجـالات الدينيـة وذلـك عـن طريـق الكتـاب والمـؤلفين والصحفيين وغيرهم ممن ساهموا في النشر والإعلام لكسب ثقة الجماهير وتأييدهم .[1]

## 2 . 3. العلاقات العامة في العصور الحديثة :

أما المؤسس الفعلي للعلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية فهو " ثيدول فيل " وهو رئيس شركة التلفون والتلغراف الأهلية ، حيث أسس سنة 1907 م ، مكتب الاشتراكات والشكاوي بالاشتراك ، ممهدا للذين جاءوا بعده لتكملة ما بناه في العلاقات العامة ، ومنهم الملقب بأب العلاقات العامة "إيفي لي ليد باتر " وذلك بعد أم وضع العديد من مبادئ العلاقات العامة منذ مطلع القرن العشرين وإلى غاية وفاته سنة 1934 م ، وكان قد استعمل تعبير العلاقات العامة لأول مرة سنة 1921 ، في النشرة التي أصدرها مع مساعديه بعنوان "العلاقات العامة" .

ليأتي بعده "إدوارد بيرنايز" الذي لعب دورا كبيرا في دفع العلاقات العامة إلى مرحلة التقنين العلمي ، حيث أصدر سنة 1923 م كتاب بعنوان " بلورة الرأي العام "، وكان أول من درس العلاقات العامة في جامعة نيويورك ، كما يعود إليه الفضل في إنشاء مجلة متخصصة في حقل العلاقات العامة والتي تعتبر مرجعا أساسيا للعلاقات العامة المعاصرة ، وبعد أن نضجت ممارسة العلاقات العامة في أمريكا ، بدأت بالانتقال إلى أوروبا في الدول الأنجلوسكســـونية أولا ثم الدول الفرانكفونية أهمها فرنسا .[2]

وبالنسبة للعلاقات العامة الحديثة نجد تقسيم " بيرنيز " إلى أربعة مراحل وهي كالتالي :

- **المرحلة الأولى :** وتبدأ من عام 1900 حتى قيام الحرب العالمية الأولى عام 1914 وقد اعتبرها " بيرنيز " مرحلة الإعداد والتخصيب .
- **المرحلة الثانية :** وتتمثل في سنوات الحرب العالمية الأولى من حيث دراسة الرأي العام من جهة وأساليب التأثير فيه ، والدور الذي يمكن أن يؤديه للحصول على التأييد وقد أسم ذلك في تقدم أساليب لقياس الرأي وتوجهه ، وتميزت هذه المرحلة بخصائص جديدة في ظهور وعودة

1 . حاج أحمد ، كريمة . **العلاقات العامة داخل المؤسسة** : دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية Denitex ، مذكرة الماجستير : علوم الإعلام والاتصال : وهران : جامعة السانيا ، 2010 . ص 24 .

2 . قلاتي،صبيحة ، تونسي،سهيلة . **دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية** : دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر : علوم الإعلام والاتصال : ام البواقي : جامعة العربي بن مهيدي ، 2015 . ص 24 .

الحياة الطبيعية إلى مجراها العادي وظهور الآثار المدمرة التي خلفتها الحرب وما استلزمته الحياة الإنسانية من دور للعلاقات العامة في إعادة تكييف الأفراد لحياتهم الجديدة .

- **المرحلة الثالثة :** وتمتد في الفترة مابين 1919 / 1929 وهي مرحلة النمو وتميزت هذه المرحلة بازدهار واضح في أساليب العلاقات العامة وظهرت الأصول الفنية والمنهج العلمي لها بفضل جهود رائد العلاقات العامة " ايفي لي " وبعده " ادوارد بيرنيز " .
- **المرحلة الرابعة :** كانت خلال الفترة التي تمتد بظهور أزمة الكساد العالمي التي اجتاحت العالم 1935 وتميزت بظهور الضغوط نتيجة الانهيار الاقتصادي ، وتميزت هذه المرحلة انها شهدت نشاطا ملحوظا ، في إثراء حركة العلاقات العامة وتحديد معالم شخصيتها كانت مع بداية عام 1938 م حيث أصبح مفهوم العلاقات العامة مستقرا ، وأصبحت العلاقات العامة جزءا أساسيا في مختلف المؤسسات .

أما Natacha فيرى أن نشأة العلاقات العامة تعود إلى 1870 في الولايات المتحدة الأمريكية ، خصوصا مع افتتاح قطار السكك الحديدية العابرة لقارات المحيط الهادي في عام 1889 ، وإنشاء أول علاقات عامة في مؤسسة خدماتية ، أو ستنج هاوس وكان قبل افتتاح أول شركة للعلاقات العامة والتي تتطابق مع المتخصصين وكانت ولادتها اثناء الأزمات الحادة الاقتصادية في أوائل القرن العشرين ، وتم إنشاء أول وكالات علاقات عامة في 1900 م لم يكن بالمعنى الدقيق لكلمة العلاقات العامة ،أما ظهور العلاقات العامة في اوروبا كانت بعد الحرب وأثناء خطة مارشال ، الذي يعزز إعادة اعمار أوروبا في عام 1946 وفي هولندا وانجلترا عام 1948 م ، والنرويج عام 1949 م ، أما في فرنسا فظهرت كأداة إدارية لأول مرة في الشركات النفط (اسو ، شيل) والشركات الكبيرة في عام 1949 م ثم من عام 1950 م ايطاليا وبلجيكا والسويد وفنلندا .[1]

## 3 . مبادئ وخصائص العلاقات العامة :

### 3 . 1 مبادئ العلاقات العامة :

تستند العلاقات العامة في أدائها على مجموعة من المبادئ هي :

1 . قلاتي، صبيحة ، تونسي،سهيلة . **مرجع سابق** . ص 25 .

- **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة :**

إن إيمان العلاقات العامة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة نابع من كون المؤسسة تستمد أسباب وجودها ونجاحها من البيئة المحيطة بها لذلك تقع عليها مسؤولية المساهمة في رفاهية ذلك المجتمع لذا تصبح خدمة ذلك المجتمع أساليبها بتوفير السلع أو الخدمة بأفضل مستوى ممكن ، ودائما بما يتلاءم وأذواقه وحاجاته

لذلك يأتي مراعاة الصالح العام ووضعه في المقام الأول من قرارات المؤسسة ، وفي حالة اذا تضاربت جميع فئات الجمهور تتدخل العلاقات العامة من أجل التوفيق بينها واكتشاف المصالح المشتركة للوصول بها إلى حل واقعي يحفظ التوازن بين مصالح الأطراف المعنية عن طريق التفاهم والإقناع.

- **احترام رأي الفرد والإيمان بقوة الرأي العام :**

تقوم العلاقات العامة على مبدأ احترام رأي الفرد والإيمان بقوة الرأي العام ، وتسعى لذلك بتوفير الإمكانيات الفنية وتهيئة الشروط الملائمة لعرض الآراء المختلفة والمناقشة الحرة التي تؤدي إلى تكوين رأي عام ، إن أحد الأهداف الرئيسية لنشاط العلاقات العامة تسعى دائما إلى تشجيع الأفراد وحثهم على التعبير عن رغباتهم وحاجاتهم لترسم على ضوئها سياستها التي تستجيب لمطالبهم .

- **مبدأ كشف المعلومات للجمهور :**

يعتبر التمسك بالسرية وحجب المعلومات اليوم أسلوبا بالإدارة التقليدية في القرن الماضي في حين نجد الإدارة الحديثة تعتبر المؤسسة أو تجعلها بيتا زجاجيا يمثل استحالة حجب المعلومات وتغطية جميع أنواع الغش [1]

فالمؤسسات المتحضرة تسعى إلى اتباع سياسة الوضوح وتقديم المعلومات الصادقة الموضوعية للجمهور ، فالأساس السليم لعمل العلاقات العامة هو المصارحة تفاديا للشائعات المغرضة التي قد تمس سمعة المؤسسة والمصارحة في حد ذاتها هي السبيل الوحيد في خلق الثقة بين المؤسسة وجمهورها وهذا في الأساس هدف العلاقات العامة ، في حين أن التكتم لا يخلق سوى الريبة والشك

1 . قاسي ، سامي . **العلاقات العامة ودورها في تحسين الأداء بالمكتبات الجامعية** : دراسة ميدانية دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة 2 ، مذكرة الماستر : علم المكتبات : قسنطينة : جامعة قسنطينة 2 ، 2013 . ص 33 .

حول المؤسسة ولذلك جاء هذا المبدأ استجابة لحق الفرد في الحصول على المعلومات وهذا ما تؤكده معظم دساتير الدول الديمقراطية وكذا لائحة حقوق الإنسان .

- **الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة :**

إذا اعتبرنا العلاقات العامة سلوك وإعلام ، فإن الجانب السلوكي لها يتمثل في الالتزام بالمثل والأخلاق الحميدة السامية كالنزاهة والصدق .. تفاديا لغش الجمهور وكسب لثقته بالقدوة الحسنة وليس بالقول فقط .

والجانب الإعلامي هو استخدام كافة وسائل الإعلام والاتصال لتوضيح وتفسير نشاط المؤسسة وتحليل رد فعل الجماهير نحوها ، بالالتزام دائما بمبادئ الأخلاق النزيهة التي يجب أن تترجم في معاملات موظفيها مع الجمهور وفي حياتهم الخاصة أيضا .

- **العلاقات العامة تبدأ من الداخل إلى الخارج :**

أنه يوجد تفاهم متبادل بين المؤسسة والعاملين بها على اختلاف مستوياتهم وتحسين العلاقة بالجمهور الداخلي هو بداية العلاقة الناجحة مع الجمهور الخارجي حيث أن الصورة الذهنية التي تنطبع في أذهان الجمهور الخارجي ما هي إلا انعكاس للصورة الذهنية للجمهور الداخلي لذلك وجب على المؤسسة ان تتبع سياسة عادلة في علاقتها مع موظفيها فتهتم بتوفير ظروف عمل مرضية قادرة على الاستقرار في عملهم وعلى إعلامهم عن جميع أحوال مؤسستهم ونشاطاتها باستمرار لأن ذلك من شأنه رفع ثقتهم بمؤسستهم وكذا كفايتهم في العمل فتجعلهم قادرين على إعطاء وتقديم المعلومات الصحيحة عن المؤسسة للجمهور الخارجي .

- **اتباع أسلوب البحث العلمي :**

من المبادئ الأساسية للعلاقات العامة إتباع طريقة البحث العلمي في حل أي مشكلة من مشكلاتها، وطريقة البحث مبنية المنطق وتحاول الوصول إلى مبادئ عامة عن طريق التحليل الدقيق البعيد عن كل تحيز.

فقد أصبح إنسان هذا العصر لا يؤمن سوى بالأشياء التي يشاهدها أو يلمسها أو يتذوقها أو يتحقق منها بما لا يدع مجالا للشك ، لهذا أصبحت مهمة التأثير فيه مهمة شاقة وعسيرة لذلك يجب أن تعتمد

على الإقناع والتشويق ... ولا يتحقق ذلك دون الاستفادة من الدراسات العلمية في سيكولوجية الفرد والجماعات وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم السلوك الإداري .[1]

ولذلك يصبح قياس وتحليل الرأي العام اختصاصا أساسيا من اختصاصات العلاقات العامة باستخدام الطرق الإحصائية المتطورة التي تجعل النتائج غاية في الدقة تسمح للمؤسسة بالاعتماد عليها في توجيه ساستها .

- **العلاقات العامة وظيفة استشارية :**

يقوم مدير العلاقات العامة بنصح الإدارة وتشجيعها على اتخاذ القرارات وتطبيق السياسات التي تلاقي القبول من الجمهور ويحذرها من اتخاذ القرارات وإتباع السياسات التي لا يرضى عنها ولكن لا يلزمها بتنفيذ ما يقترحه أو يوصي به ، لذلك فإن العلاقات العامة هي مسؤولية الإدارة العليا في المؤسسة حتى وإن وجدت وحدة تماس هذا النشاط ، لكن هذا لا يعني أن مدير العلاقات العامة لا ينتج ولكن له صلاحيات تنفيذ داخل وحدته .

- **مساهمة المؤسسة في رفاهية المجتمع :**

حيث أن رفاهية المجتمع تمثل هدفا عاما تسعى إليه جميع المؤسسات في اعتبارها أن تصمم أهدافها في ضوء أهداف المجتمع ككل لتحقيق الانسجام بين كليهما.

فقد كان الرأي السائد في الماضي أن هدف أي مشروع هو تحقيق أكبر كسب مادي لصاحبه ولكن تغيرت الفكرة الآن وحل محلها أن كل مشروع فردي أو جماعي هو رفاهية المجتمع وإن صاحب المشروع يستحق مكافئة بقدر مساهمته في اسعاد من يعملون له ومن يعمل في خدمتهم ولا يتعارض هذا المبدأ مع تحقيق أرباح لصاحب المشروع فالمشروع الناجح في النهاية هو الذي يعتمد على تأييد الجمهور داخل المنشأة وخارجها .[2]

1. قاسي ، سامي . **مرجع سابق** . ص 34 .
2. قاسي ، سامي . **المرجع نفسه**. ص 35 .

## 3. 2 .خصائص العلاقات العامة :

تتعدد خصائص العلاقات العامة لكونها تشغل حيزا واسع النطاق لذلك تم تحديد أهم ما تختص به في النقاط التالية :

1 .تعد العلاقات العامة مرآة للإدارة وتفترض هذه الفلسفة أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الأهداف المالية التي تحددها الأنظمة وإنما يلزم علاوة على ذلك أن تلعب دورا اجتماعيا يجب أن تضع صالح الجمهور فالمقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المنظمة .

2 .العلاقات العامة وظيفة إدارية تمارسها كل إدارة .

3 .تعد العلاقات العامة وظيفة أساسية ومستمرة لا يمكن اعتبارها على أنها أسلوب آني لمواجهة الأزمات وكردود أفعال لها وبالتالي تكون عنصرا أساسيا في المؤسسة.

4 .ترتكز العلاقات العامة على التخطيط المبني على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي الذي يساعد على تلمس احتياجات الجماهير ودراسة آرائه واتجاهاته وتحس مشاكله وقضاياه ونقل كل ذلك بصدق إلى المستويات الإدارية العليا .

5 .تقوم العلاقات العامة على اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برنامجها فهي تعتمد على حسن الإدراك لوضع برنامج معين في واجهة ما تهدف إليه سواء كان ذلك حل لأزمة ما أو خطة تحفيزية لجمهورها معتمدة على الأسلوب العلمي ومختصين من مستويات أخرى مختلفة الجهد وفي أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة .

6 .اعتماد العلاقات العامة الصدق لما له من الدور الكبير في الإقناع فهو يستخدم الحقائق والوقائع لترجمة وتوضيح الأهداف.

7 . العلاقات العامة هي همزة وصل بين فلسفة المنظمة والجمهور ، وهذا الاتصال لازم لتحقيق فهم الجمهور لأنشطة المنظمة .[1]

1 .سويد،أحمد قمر ، حمادي،سالمة .**دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية** : مديرية توزيع الكهرباء والغاز SDC بتندوف نموذجا . مذكرة الماجستير ت : اتصال وعلاقات عامة : مستغانم : جامعة عبد الحميد بن باديس ، 2019 . ص 40 .

## 4 .أهمية وأهداف العلاقات العامة :

### 4 . 1 . أهمية العلاقات العامة :

- تساهم في رسم سياسة خارجية للدولة وتأميم مصالح القومية وإرساء علاقات متكافئة في إطار إجراءات سياسية ، اقتصادية ، اجتماعية .
- يلعب دورا رئيسيا في ترويج منتجات المؤسسة من سلعة وخدمات وذلك من خلال الأنشطة والبرامج الإعلامية والثقافية .
- وسيلة فعالة لاطلاع الجماهير على أهداف المؤسسة ونشاطاتها وسياساتها وكسب الرأي العام عن طريق الإمداد من خلال العلاقات العامة بالمعلومات والبيانات.
- تعمل العلاقات العامة على خلق صورة ذهنية وانطباع جيد عنها بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى مما أدى زيادة الاهتمام بها .
- تعتمد المؤسسات في وجودها على أفراد للعمل وعرض الخدمات وهذه الاعتمادية المتبادلة القومية أدت إلى زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة كوظيفة إدارية .
- تعمل العلاقات العامة على بناء سمعة حسنة للمؤسسة وتحقيق فوائد عديدة للمؤسسة مهما كانت طبيعتها أو نشاطها .[1]

### 4 . 2 . أهداف العلاقات العامة :

تسعى العلاقات العامة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إجمالها في الآتي :

- **تحسين السمعة أو الصورة لدى الجماهير عن المؤسسة:**

وذلك من خلال التقديم الجيد للمؤسسة ، وشرح سياستها وأهدافها كما تقدم كل المشروعات صغيرة كانت أو كبيرة حكومية أو خاصة ، ونفسرها تفسيرا جيدا حتى تضمن السمعة الجيدة لدى جمهورها ويكون ذلك عن طريق برامج توطيد السلعة وتنظيم الزيارات الجماهيرية للمؤسسة ، أو تنظيم المعارض أو من خلال مساهمة المؤسسة في أنشطة المجتمع المحلي ، التي تمكن من زيادة

1 .غداوية،إيمان ، بن خديجة،مسعودة . **العلاقات العامة ودورها في تطوير خدمات المكتبات العامة** : دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" ، مذكرة لنيل شهادة الماستر : إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات .خميس مليانة : جامعة الجيلالي بونعامة ، 2019 . ص 39 .

المبيعات ، كما تساهم أيضا في الأنشطة الثقافية والرياضية أو الفنية والاجتماعية ، والهدف الكلي من ذلك هو الترويج لاسم المؤسسة وتحسين سمعتها .

- **.كسب الجمهور الداخلي :**

أن تعمل العلاقات العامة على إشعار العاملين بأهميتهم داخل المؤسسة وذلك بتحسيسهم بالانتماء والمساهمة في حل مشاكلهم الخاصة ومحاولة توفير لهم ما يعرف بالاستقرار الوظيفي كما تشجع الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرحلات الرياضية للترفيه عن العامل .

- **كسب ثقة الجمهور الخارجي :**

تعتبر كسب ثقة الجمهور الخارجي من أهم أهداف وأنشطة العلاقات العامة ، فعلى أي مؤسسة أن تقوم بتحديد أهم الجماهير المتصلة بها ، ثم تسعى بعد ذلك إلى تدعيم علاقتها معها والعمل على إرضائهم بما يحقق الفائدة لجميع الأطراف ، وندعم هذه الفائدة بهدفين آخرين هما :

- معرفة اتجاهات الجمهور الحقيقية نحو نشاطات المؤسسة وعرضها على قيادة هذه المؤسسة.
- اعلام الجمهور بنشاط المؤسسة وبرامجها ، وأهدافها الأساسية لكسب تعاونه .[1]

## 5. وظائف العلاقات العامة :

يشير عدد من الباحثين أن وظائف الاتصال لها صلة وثيقة بالعلاقات العامة وهذا يتم عن طريق توظيفها في عملية الاتصال بدرجات متقاربة وظروف مختلفة وهذه الوظائف هي :

- **الوظيفة الإخبارية:**

وتعد أداة فعالة من أدوات العلاقات العامة للاتصال بجماهيرها وتزويدهم بأخبار المنظمة الحقيقية لذا فإن خبير العلاقات العامة (إيفي لي ) وضع الشرط الأساسي لنجاح برامج عمل العلاقات العامة بالإخبار الصادق وبدون تحريف .[2]

1 .لقصير ، رزيقة . **دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية** : دراسة ميدانية بمؤسسة الأملاح بقسنطينة ،مذكرة الماجستير : علوم الإعلام والاتصال : قسنطينة : جامعة منتوري ، 2007 . ص 72 .

2 .الزوبعي ، عرسان يوسف . **العلاقات العامة والتنمية** . عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2016 . ص 44 .

- **الوظيفة الترفيهية :**

هي بالغة الأهمية في تحقيق أهداف العلاقات العامة وهذا ما يتم عن طريق استمالتها لميول واتجاهات الجمهور الذي هو جوهر عمل العلاقات العامة في تحقيق الرفاهية وتلبية حاجات جماهيرها ودوافعها النفسية.

- **الوظيفة الثقافية:**

وهي التي تهدف إلى نشر الثقافة العامة في جماهيرها عن طريق التوجيه والإرشاد لعادات وأنماط معينة وهو ما يراد تحقيقه في عمل العلاقات العامة ، إذ أن النظام العالمي الجديد للاتصال يرمي أساسا إلى الإسهام في رفع مستوى الإنسان الذهني بتشجيع الخلق والإبداع الثقافي وتمكين الثقافات من التكافل .[1]

- **الوظيفة الإعلانية :**

تعد وسيلة فعالو من وسائل العلاقات العامة التي يمكن عن طريقها إيصال الرسالة إلى الجمهور لتحفيزهم على ممارسة السلوك الاستهلاكي أو الإنتاجي وتكوين صورة جيدة عن المؤسسة وهذا ما تسعى إلى تحقيقه .

- **الوظيفة الإدارية :**

كثيرا من العلماء وجدوا أنه من الصعب رسم نظام معين للوظائف الإدارية للعلاقات العامة في مؤسسة ما وذلك لاختلاف النظام أو التنظيم حسب حجم المؤسسة وأنواع جمهورها وطبيعة عملها ، فقد تمثل إدارة أو في مستوى قسم أو شعبة أو في مستوى إداري بسيط .[2]

وهناك مجموعة من الوظائف الأساسية للعلاقات العامة وهي :

- **البحث :** الدراسة الخاصة بقياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المنظمة الداخلية والخارجية .
- **التخطيط :** رسم السياسة بالنسبة للمنظمة وذلك بتحديد الأهداف وتعميم برامج الدعاية والإعلام حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية .

1. الزوبعي ، عرسان يوسف . المرجع السابق ، ص 44
2. المرجع نفسه ،ص 45 .

- **التنسيق :** الاتصال مع المسئولين في الداخل والاتصال بالمنضمات والجماهير في الخارج وتزويدهم بالمعلومات والأخبار والبيانات والإحصاءات المتعلقة بالعلاقات العامة وخاصة ما يؤثر على سمعة المنظمة وشهرتها .
- **الإدارة :** وتعني تقديم الخدمات لبقية الإدارات الأخرى ومساعدتها على إدارة وظائفها المتصلة بالجماهير .
- **الإنتاج :** انتاج الأفلام السينمائية الموجهة الى العاملين بغية توعيتهم وزيادة معلوماتهم
- ويرى **فيزن بيرنت V.burnette** أن وظائف العلاقات العامة تكمن في :
- تفسير سياسة الهيئة وأعمالها إلى جماهيرها .
- تفسير ردود الفعل الحالية والمستقبلية لهذه الجماهير إلى الهيئة ذاتها .[1]

## 6 . أنشطة العلاقات العامة :

من أهم أنشطة العلاقات العامة ما يلي :

### 6. 1 . التخطيط والإدارة:

ويتمثل هذا الدور في التنظيم والتنسيق والمراقبة والتقييم ، كما يمثل في التعريف بمهام العلاقات العامة وتحديد أهدافها وجمهورها المستهدف ودورها في مزيج الاتصال التسويقي ، وكيفية الإعداد لحملاتها وتقييم مدى فعاليتها .

### 6. 2 .توطيد العلاقة مع وسائل الإعلام :

هو جانب هام من جوانب العلاقات العامة التسويقية المرتبطة بأعمال النشر والتغطية الإعلامية ، وتنمية العلاقة مع وسائل الإعلام المختلفة كالصحف والتلفزيون والإذاعة وغيرها والتي يمكن من خلالها القيام بالآتي :[2]

1. عليان،ربحي مصطفى ، الطوباسي،عدنان محمود . **الاتصال والعلاقات العامة . عمان** : دار الصفاء للنشر والتوزيع . ص 253
2. الباني،ياسين خضر ، داوود ، عبده محمد . **مقدمة في العلاقات العامة والإعلان** . . دار الآفاق المشرقة ، 2012 . ص 98

- نشر المعلومات .
- بناء اتجاهات إيجابية لدى جماهير المنظمة المختلفة .
- خلق صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة وما تقدمه من منتجات .
- الترويج لسياسات المنظمة وكسب التأييد لها .
- ترويج المنتجات وعلامتها التجارية وعلامتها التجارية وتقديم المنتجات الجديدة .
- التغطية الإعلامية لأحداث المؤسسة المختلفة وبرامج الرعاية التي تشترك فيها .
- توطيد العلاقة مع الكتاب والصحفيين ورجال الأعمال .

6 . 3 . **النشر** :

وهذه المهمة غالبا ما ترتبط بالصحافة ووسائل الإعلام المذاعة والمرئية الأخرى ، وتعتمد على نشر المعلومات الإيجابية عن المنظمة ومنتجاتها والحد من تأثير الدعاية المضادة ، ويمكن للنشر أن يكون أداة مؤثرة وفعالة للغاية في الاتصالات التسويقية عندما يتمتع بالمصداقية ووفرة المعلومات وتنوعها وتحري الدقة في التقديم والتحليل .

وبذلك تستطيع أنشطة النشر خلق انطباعات إيجابية من المنظمة أو المنتج أو الحدث المراد الترويج له ، كما تخلق قدرا من التصديق لدى الجمهور المستهدف . ولكن لا يجب الخلط بين النشر والإعلان ،فالنشر أداة اتصالية مختلفة لها أساليبها الخاصة ، فالتغطية الإعلامية لا يمكن إدارتها بنفس أسلوب إدارة وتقديم الإعلان ، كما أنه يحتاج إلى إدارة وتخطيط مثله مثل باقي عناصر المزيج التسويقي الأخرى ، كما يجب تقديمه بعناية ومراقبته أيضا .

6 . 4 . **إصدار المطبوعات** :

أنتاج المطبوعات من أهم أنشطة العلاقات العامة التسويقية وتقدم من خلال الموظفين ، محلل الأخبار ، والمحللين الماليين مثل الكتيبات والنشرات والخطابات والتقارير المالية والدعوات وغيرها كما يمكن أن تصدر المطبوعات بالصوت والصورة .

6 . 5 . **الرعاية** :

تهتم الكثير من المؤسسات بأسلوب الرعاية حيث ترعى بعض الأحداث الهامة في المجتمع كالأحداث الرياضية والفنية والثقافية والسياحية أو رعاية بعض البرامج التلفزيونية والإذاعية، بهدف الترويج لاسم وصورة المؤسسة ولمنتجاتها مع سلع وخدمات. كما يندرج تحت أنشطة العلاقات العامة

اشتراك المؤسسات في بعض الأعمال الخيرية والإنسانية كجزء من المسؤولية الاجتماعية لها نحو المجتمع والجمهور ، وذلك من خلال تقدم منح أو هبات في صورة نقدية أو عينة للمؤسسات الخيرية أو المؤسسات العلاجية أو التعليمية أو رعاية بعض المشروعات القومية الهامة .[1]

**6 . 6 . اتصالات المنظمة:**

اتصالات المنظمة لها فروع ومجالات عديدة ليست جميعها يندرج تحت أنشطة العلاقات العامة ، فالعلاقات العامة التسويقية تختص ببرامج التعريف بالمؤسسة ورسم صورتها الذهنية ، بالإضافة للاتصالات الداخلية وبعض الاتصالات مع أصحاب المعاملات التجارية.

**6 . 7 . تنمية العلاقات بالمجتمع :**

بناء وتنمية العلاقات مع المجتمع المحلي والجهات الحكومية والخاصة والجمعيات الأهلية جزء منها يندرج تحت أنشطة العلاقات العامة ، حيث تهدف هذه الأنشطة إلى دراسة اتجاه العلاقة مع الحكومة وصناعة القرار ، وكذلك اتجاهات الرأي العام . كما تهدف إلى كسب تأييد الجمهور العام والمجتمع المحلي .

**6 . 8 . جماعات الضغط :**

هذا المدخل يرتبط بالعلاقة مع وسائل الإعلام والمجتمع ، وذلك لبناء وتأكيد العلاقات الايجابية مع مختلف فئات المجتمع مثل قادة الرأي ، رجال الدين ، الإعلاميين ، وصناع القرار باعتبارهم جماهير غير مباشرة للمنظمة وهذه العلاقات تعتمد على الحوار المتبادل والإقناع لكسب تأييد هذه الفئات .[2]

**6 . 9. إدارة الأحداث الخاصة :**

أنشطة العلاقات العامة غالبا ما تهتم بإدارة وتنظيم الأحداث الخاصة ، فهناك أحداث داخلية خاصة بالمنظمة مثل المؤتمرات والاجتماعات أو الاحتفال بإنتاج منتج جديد ، وهناك أحداث خارجية تشترك فيها المنظمة لجذب انتباه وسائل الإعلام والاستفادة من التغطية الإعلامية لهذه الأحداث مثل البطولات الرياضية أو الأحداث الفنية والثقافية أو السياحية .

1. الباني،ياسين خضر ، داوود ، عبده محمد . **مرجع السابق** . ص 98 ،
2. **المرجع نفسه** . ص 99.

### 6 . 10 . تنمية العلاقة مع الجمهور الداخلي :

تقوم العلاقات العامة بتوطيد علاقة المنظمة فتعمل على الآتي :

- إعلام موظفي المؤسسة بسياستها واستراتيجياتها ودورهم في تنفيذ هذه السياسات .
- الاهتمام بتدريب الموظفين والاعتناء بهم وبعائلاتهم من الناحية الصحية والترفيهية .
- إعلامهم بالتغيرات التسويقية وما يترتب عليها من تغيرات في السياسات والقرارات التسويقية للمنظمة ومساعدتهم على فهم واستيعاب هذه التغيرات وقبولها وتنفيذها .[1]

### 6 . 11 . تنمية العلاقة مع الجمهور المالي للمؤسسة :

تهتم العلاقات العامة التسويقية بتنمية العلاقة مع المجتمع المالي للمنظمة وهم عادة الشركاء ، المستثمرون الحاليون والمحتملون ، البنوك ، شركات التأمين ،و المستشارون والمحللون الماليون ، وتقوم بالآتي :

- بناء وترسيخ العلاقة مع الجمهور لكسب ثقته وتقديره وتأييده .
- إمداده بالمعلومات اللازمة عن أنشطة الشركة وموقعها المالي .
- تحسين صورة المنظمة لديه من خلال التزامها بمسؤوليتها ومصداقيتها داخل هذا المجتمع المالي .

### 6 . 12 . إدارة الأزمة :

للعلاقات العامة دورا هاما وحيويا في كيفية مواجهة ال+مؤسسات والشركات للأزمات والأحداث الطارئة التي تواجهها . والأزمة قد تكون حدثا واحدا أو مجموعة من الأحداث ، وإستراتجية العلاقات العامة الجديدة هي التي تضع احتمال حدوث الأزمة في اعتبارها وتستعد للتعامل معها ومواجهتها . وأهم عامل في إدارة الأزمة هو أسلوب التعامل معها منذ الساعات الأولى ، فلا يجب التقليل من خطورة الموقف أو التظاهر بأن المشكلة لم يعد لها وجودا أو الاستخفاف بها ، بل لا بد من التعامل معها بجدية من البداية وإعطاء معلومات حقيقية وصادقة عنها للجماهير المختلفة . كما لا بد من أن

1 . الباني،ياسين خضر ، داوود ، عبده محمد . **مرجع سابق** . ص 100 .

تهيئ المنظمة نفسها لحدوث أشياء غير متوقعة والاستعداد لها ، وتوقع حدوث تأثير سلبي على صورتها وسمعتها عند الجماهير إذا تم التعامل مع الأزمة بشكل خاطئ .

6 . 13 . **البحث والتحليل**:

يعد البحث والتحليل من أهم أنشطة الاتصال التسويقي بما فيها العلاقات العامة التسويقية، والتي تهتم بجمع وتحليل المعلومات لاستخدامها في عملية الإدارة والتخطيط والتنفيذ والرقابة والتقييم.[1]

## 7. أخصائي العلاقات العامة :

من المؤكد أن أخصائي العلاقات العامة يلعب دورا رئيسيا وهاما في نجاح العلاقات العامة بالمؤسسة ، فهو كما يقول الدكتور إبراهيم إمام يشبه الوتر الحساس الذي ينقل الأنغام الصادقة الأصلية من الرأي العام إلى المؤسسة ومن المؤسسة إلى الرأي العام وهو المحول الأساس الذي يدور حوله كل نشاط اتصالي أو إعلامي ، لذلك فمن الواجب أن تتوافر فيه خصائص شخصية ومهارات اتصالية معينة تمكن من الاضطلاع بمهامه الأساسية على وجه مرض . وتعتبر عملية اختيار العاملين في العلاقات العامة من المهام الأساسية في قسم العلاقات العامة ، فقد ازداد اهتمام المؤسسات في اختيارهم وتدريبهم على ميدان العلاقات العامة ، ولقد نشأت المعاهد العلمية المتخصصة لتعليم وتدريب من يريد أن يتخصص بالعلاقات العامة ويختارها مهنة له إلى جانب تعرفه على أخلاقياتها . ومن المعلوم أن أهم أعمال رجال العلاقات العامة هي التحدث إلى الجماهير أو العمل كمستشار للإدارة ، وإعداد النشرات الصحفية وإعداد مجلة المنظمة وعرضها على جماهيرها المختلفة ، والإعداد للمؤتمرات الصحفية ، والرد على الشكاوي ، ومعالجة مشاكل المجتمع .[2]

- **المؤهلات الواجب توفرها في أخصائي العلاقات العامة :**

- **المؤهلات الشخصية:**

والمتمثلة في الجاذبية، الإحساس العام ، حب الاستطلاع ،الاتزان ، الاهتمام بالآخرين ، الحماس الاستمالة ، والاستقامة ، الشجاعة بمواجهة الرئيس بأخطائه ، الموضوعية ، الخيال الخصب .

1 .الباني،ياسين خضر ، داوود ، عبده محمد . **مرجع سابق** . ص 101

2 .أبو سليم ، شذا سليم .**مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين** . غزة : الجامعة الإسلامية ، 2006 . ص 36 .

- **المؤهلات الاتصالية :**

القدرة على القراءة ، الاستماع ، الكتابة ، التخاطب ، الحس الفني ، الالمام بالعديد من العلوم .

- **المؤهلات الإدارية أو الوظيفية:**

- القدرة على مواجهة الصعاب، حيث تحتاج مهمات العلاقات العامة إلى الصبر ومحاولة إيجاد المنافذ الإيجابية لبناء جسور الثقة وخلق القناعة وتجديدها .
- القدرة على هيكلة العمل ، وصف الوظائف واختبار المهارات المناسبة له ، حيث يحتاج رجل العلاقات العامة إلى سرعة البديهة التنظيمية المرنة لمعالجة الخلل في أداء الأدوار الوظيفية .
- القدرة على تحديد البدائل واختيار المناسب منها ، إذ تتطلب وظائف العلاقات العامة مهارات إدارية مناسبة وبخاصة في وضع القرارات واتخاذها .
- القدرة على التعامل مع المفاهيم الإدارية ، لرجل العلاقات العامة مرونة عالية في التعامل الإيجابي والفعال مع جماهير الإدارة المختلفة .[1]

## خلاصة الفصل :

مما سبق ذكره يتضح أن العلاقات العامة نشاط اتصالي قديم مر على عدة محطات تاريخية وترك بصماته على مختلف الحضارات ليصبح الآن وظيفة أساسية من وظائف المؤسسات المعاصرة ، له خصائص ومبادئ ويقوم بوظائف معينة حسب الفئة المتعامل معها ،ويحتل مكانة وأهمية كبيرة في المؤسسة ، وذلك من خلال الدور الذي يقوم به بربط المؤسسة بجماهيرها الداخلية والخارجية والمحافظة على حسن صورتها .

1. حافظ ، محمد عبده . **العلاقات العامة** . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2009 . ص 121 .

# الفصل الثالث:

# ماهية المكتبات الجامعية

1. تعريف المكتبات الجامعية
2. أهمية المكتبات الجامعية
3. أهداف المكتبات الجامعية
4. وظائف المكتبات الجامعية
5. أنواع المكتبات الجامعية
   1.5. مكتبات الكليات
   2.5. المكتبة المركزية
   3.5. مكتبات الأقسام
   4.5. مكتبات المخابر
   5.5. مكتبات المعاهد والمدارس العليا
6. الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية
7. مقومات المكتبات الجامعية

# الفصل الثالث:

# ماهيـــــة المكتبـــــات الجامعيـــــة

**تمهيد** :

تعتبر المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية في الجامعة كونها تقوم على خدمة كل من أعضاء هيئة التدريس والطلبة بمختلف مستوياتهم والعاملين فيها ، إضافة إلى اعتبارها ركنا أساسيا من أركان البحث العلمي .

ومن هنا فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى مجموعة من النقاط تتمحور حول تعريف المكتبة الجامعية وأهميتها وكذلك الأهداف اللازمة لنجاح هذه المكتبة بالإضافة إلى الإشارة إلى وظائفها وأنواعها وإمكانياتها.

## 1 : تعريف المكتبات الجامعية:

قبل التطرق إلى تعريف المكتبات الجامعية لابد من تعريف كل من المكتبة والجامعة.

### أ . تعريف المكتبة:

مكتبة جامعية أو مدرسية أو عامة تختلف في احتواء موادها العلمية من كتب ودوريات ومراجع وعلوم أخرى ، وتتفق في أهدافها الرامية لخدمة شريحة من الطلاب والأساتذة والمجتمع . مبنى يحتوي على آلاف من المواد العلمية المختلفة لإثراء المجتمع بمختلف علوم المعرفة.[1]

ويمكن تعريف المكتبات بطريقة مبسطة بأنها مؤسسات اجتماعية علمية ، أعدت لاستقبال القراء وتزويدهم بمجموعات مختلفة من المطبوعات والمواد السمعية والبصرية التي تناسب

1 . قاري ، عبد الغفور عبد الفتاح . **معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات** . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2000 . ص 183 .

احتياجات ومستويات القراء المختلفة وترتب المطبوعات والمواد العلمية في المكتبات طبقا لخطط وطرق خاصة حيث يسهل الرجوع إلى المعلومة واسترجاعها بأقل جهد ممكن في وقت قصير .[1]

## ب. تعريف الجامعة:

الجامعة هي مؤسسة تعليمية تحتوي على كليات لدراسات الأدب والعلوم ومدارس أو كليات للدراسات المهنية ، وتقدم الجامعة الدراسات لطلاب المرحلة الجامعية الأولى كما تقوم أيضا بالدراسات العليا والبحوث في الكليات والمدارس المذكورة أو عن طريق كلية للدراسات العليا والبحوث .[2]

الجامعة هي تنظيم متعدد الانتاج يتكون من عناصر ونظم فرعية تتفاعل من خلال أنماط ثابتة نسبيا في إطار المنظومة الاجتماعية ويشير إليها hall على كونها تنظيم اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف تتسم بالخصوصية والنسبية على أساس نسبي من الاستمرارية وحيث تطغى ملامحها الخاصة على استمرارية الهدف أو خصوصيته ومنها حدود ثابتة وأنماط معيارية وترتيب هيكل السلطة .[3]

## ج. تعريف المكتبة الجامعية:

تعددت تعاريف المكتبة الجامعية نذكر منها ما يلي :

- عرف **قاموس المكتبات وعلم المعلومات** المكتبات الجامعية بأنها : المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية ، وبعض الجامعات الكبيرة توجد فيها مكتبات للدراسات الأولية أو الدراسات العليا أو مكتبات الأقسام العلمية والتي يمكن مقارنتها بمكتبات الكليات .[4]

---

1 .وليد ، زوليخة . تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة : دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم :مذكرة ماجستير : علم المكتبات والعلوم الوثائقية : وهران : جامعة وهران ، 2007 . ص 19 .

2 . شريف ، عبد الله محمد . **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات** . الإسكندرية : مؤسسة الثقافة الجامعية ، 2007 . ص 81 .

3 . رسمي ، محمد . أساسيات الإدارة التربوية . الإسكندرية : دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر ، 2004 . ص 65 .

4 . علوي،محمد عودة ، المالكي،مجبل لازم . **المكتبات النوعية ( الوطنية ، الجامعية ، المتخصصة ، العامة ، المدرسية )** .القاهرة : الوراق للنشر والتوزيع . ص 31 .

- يعرفها **الهمشري** بأنها : مجموعة من المكتبات التي تقوم الجامعات بتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمجتمع .[1]
- عرفها **المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات** بأنها : مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريب والأبحاث والخدمات . [2]
- ويعرفها **ربحي مصطفى عليان** بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي .[3]
- وعرفها **سعيد أحمد حسن** بأنها ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا ، وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة ، أو الكلية ، أو المعهد حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها ، من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة ، وفي تعريف آخر له " عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد ، منظمة تنظيما مناسبا لخدمة طوائف معينة .[4]
- كما يعرفها **حسن الحداد فيصل** في كتابه " خدمات المكتبات الجامعية السعودية " بأنها : مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين ، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية و البصرية وتسهيل استخدامهم . [5]

1. الهمشري ، محمد أحمد . **المرجع في علم المكتبات والمعلومات** . الأردن : دار الشروق ، 1997 . ص 45 .

2. كريم ، مراد . **المهنة المكتبية في مؤسسة التعليم العالي بمدينة قسنطينة** ، مذكرة الماجستير : علم المكتبات : قسنطينة : جامعة منتوري ، 2006 . ص 79 .

3. عليان ، ربحي مصطفى . **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعليم** . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2002 . ص 365 .

4. خطاب ، السعيد مبروك . **لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي** . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2013 . ص 65 .

5. حسين الحداد ، فيصل عبد الله . **خدمات المكتبات الجامعية السعودية** : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2003 . ص 83 .

- وهي مكتبة لخدمة الجامعة والمجتمع من المثقفين والمتعلمين تحتوي على العديد من الكتب العلمية والدوريات والقواميس والمواد الأخرى لغرض التعليم والتعلم والثقافة العامة. مكتبة جامعية بمثابة مكتبة مركزية تتفرع منها مكتبات الكليات الفرعية في الحرم الجامعي. [1]

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن المكتبة الجامعية هي تلك المكتبة التي تديرها وتمولها الجامعة بهدف خدمة مجتمعها المتمثل في الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في أبحاثهم ودراستهم كالكتب والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى .

## 2 . أهمية المكتبات الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة ونظاما فرعيا مهما يسهم في تحقيقها لأهدافها ورسالتها ، إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية والبحثية فيها على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الإفادة من مجموعاتها ، ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات خدمة لأفراد المجتمع الجامعي { أعضاء هيئة التدريس وطلبة وباحثين } ، أو تلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة ، وما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهل عليهم الإفادة من المعلومات المتوافرة ، وإلى أنها تعمل جاهدة وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يناسب مع دورها الأكاديمي . [2]

ومن أهميتها أيضا نذكر ما يلي :

- تعد المكتبات الجامعية ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة بمالها من أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة على وجه العموم.
- تحظى باهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسئولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات لما تقدمه من نشاطات.
- تشجيع البحث العلمي ودعم المناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية الأخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة.

---

1 . قاري ، عبد الغفور عبد الفتاح . **معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات** . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2000 . ص 289 .

2 . بلحتحات ، فاطمة الزهراء . **مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين** : دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي ، مذكرة الماستر: علم المكتبات والمعلومات : خميس مليانة : جامعة الجيلالي بونعامة ، 2018 . ص 34 .

- تعتبر المكتبات من أهم مرافق الجامعات ومسؤولية تنمية وتطوير هذه المكتبات هي مسؤولية مشتركة تقع على عاتق رئاسة الجامعة وإدارة المكتبة والعاملين فيها .
- الحاجة إلى جعل المكتبات الجامعية مراكز وأجهزة للمعلومات تقوم بعملية الاختيار والانتقاء والتحليل والتنظيم والخزن والاسترجاع لتلك المعلومات وحسب احتياجات المستفيدين.
- مشاركة المكتبة بشبكات المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية عن طريق مشاركة المصادر وتقديم خدمات شبكة الانترنت.
- توفير المستلزمات المادية والبشرية لها والتي من شأنها أن تفعل دور المكتبة في الحصول على المعلومات .[1]

## 3 . أهداف المكتبات الجامعية:

تهدف المكتبة الجامعية إلى خدمة مجتمعها من خلال ما يلي :

- اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة التي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة والبرامج المختلفة في الجامعة .
- تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة المدرسيين والباحثين .
- تنظيم المصادر والمجموعات من خلال فهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس الازمة .
- تقديم الخدمات المكتبية المختلفة وبالطرق المناسبة من هذه الخدمات خدمة الإعارة بأشكالها المختلفة والخدمات المرجعية والإرشادية والإعلامية والبيبليوغرافية والتصوير وغيرها .
- تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة للقراءة والدراسة والبحث العلمي من خلال توفير القاعات المؤثثة والمجهزة بالشروط الجيدة.
- تدريب المجتمع الجامعي بقطاعاته كافة على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها من خلال برامج تدريبية وإرشادية منظمة، وتدريب المكتبيين من خارج الجامعة.

1 .قواسمية ، خولة . **الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية** : دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة :مذكرة ماستر : تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: تبسة : جامعة العربي التبسي ، 2016 . ص 16 .

- المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر والمراجع الأجنبية.
- إصدار النشرات والدوريات والبيبليوغرافيات التي تسهم في تيسير البحث العلمي .
- تنظيم المعارض المختلفة والندوات والحلقات الدراسية في مجال المكتبات.
- تطوير علاقة التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه .[1]
-

## 4 . وظائف المكتبات الجامعية:

تنبع وظائف المكتبات الجامعية من أهداف الجامعة ووظائفها ، ولعل أهم وظيفة رئيسية للمكتبة الجامعية هي تجميع أوعية المعلومات بأنواعها وأشكالها المختلفة تجميعا واعيا هادفا ، وإعداد تلك المصادر فنيا بحيث يسهل على المستفيدين من المكتبة الوصول إليها بأسرع وقت وأقل جهد ، ولا يقف دور المكتبة الجامعية عند هذا الحد بل تتعداه إلى القيام بالدور التعليمي لاستخدام مقتنياتها استخداما فعالا وجيدا للحصول على المعلومات وطرق استرجاعها .

ويمكن تقسيم الوظائف التي تقوم بها المكتبة الجامعية إلى فئتين رئيسيتين هما:

### 1.4 . الوظائف الإدارية : مثل

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها تيسير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.
- الاتصال بالمسئولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها .
- اختيار العاملين في المكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

### 2.4 . الوظائف الفنية : مثل

- بناء وتنمية المجموعات وأوعية المعلومات مما يضمن توافر المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث العلمي .

1 . عليان ، ربحي مصطفى . **المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات** . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2014 . ص 39 ، 40 .

- تنظيم المجموعات والمصادر باستخدام التكنولوجيا المناسبة .
- تقديم خدمات المعلومات للدارسين والباحثين وتيسير سبل الإفادة من المقتنيات وأوعية المعلومات .[1]

## 5 . أنواع المكتبات الجامعية:

### 5 . 1 .مكتبات الكليات:

هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث يرتكز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة وكذلك تدعيم واختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي وكذلك تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وإعداد البحوث .

### 5 . 2 . المكتبة المركزية:

على الرغم من وجود مكتبة في كل كلية من كليات الجامعة إلا أن وجود المكتبة المركزية يعتبر أساسا للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات كلها ، كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدة .[2]

### 5 . 3 . مكتبات الأقسام:

ومن المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كل كلية من الكليات ، لذا فإن وجود مكتبة في كل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس في القسم ، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دونه الذهاب مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية .[3]

---

1 . إبراهيم ، مبروك السعيد . **إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة** . القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2012 . ص 44 .

2 . إسماعيل ، وائل مختار . **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات** . عمان : دار المسيرة ، 2009 ، ص 251 .

3 . بجزيري ، عائشة . **مباني المكتبات الجامعية ودورها في تسيير خدمات المستفيدين** : دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم انموذجا : مذكرة الماستر : علم المكتبات والمعلومات : مستغانم : جامعة عبد الحميد ابن باديس ، 2018 . ص 35 .

### 5 . 4. مكتبات المخابر :

نجدها في الأقسام المجهزة بمخابر لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية التي تتطلب مواد ووثائق خاصة ، هذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات المعاهد ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمخابر ، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق والمواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال الموجهة للطلبة ، كما أن هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية و ارتباط بشبكة الانترنيت .

### 5 . 5 . مكتبات المعاهد والمدارس العليا :

تعتبر بدورها من بين المكتبات الجامعية لتواجدها بالمعاهد الكبرى والمدارس العليا التي تقوم بالتكوين الجامعي ، مما يجعل من وثائقها من جنس تخصصاتها والتي تكون في غالبية الأحيان تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، وهي مكتبات لا تقل أهمية من حيث مجموعاتها ومن حيث خدماتها عن المكتبات الجامعية الأخرى .[1]

### 6 . الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية :

يتميز عادة الهيكل التنظيمي في المكتبات الجامعية بالشكل الهرمي ، فيكون محافظ المكتبة على رأسه لكونه المسئول الأول عن التسيير والتخطيط والمتابعة للعمل بمختلف مصالح المكتبة ويليه رؤساء الأقسام في المكتبة وهم يشرفون بدورهم على تسيير العمل بالأقسام التي يرأسونها كقسم التزويد ، الجرد ، التسجيل ، وقسم الأعمال التقنية ، الإدارة والسكرتارية ، وتوجد في كل قسم من هذه الأقسام فئات أخرى مكن الموظفين وهكذا نلاحظ أن أسلوب الهيكل التنظيمي إن كان يعتبره البعض تقليديا ولم يعد يتماشى مع تطور العمل المكتبي لأنه يجعل كل قسم أو مصلحة منغلقة ومعزولة عن سائر الأقسام الأخرى وهو يتنافى مع مبدأ التنسيق والتكامل والتداخل أحيانا في إنجاز الأعمال المكتبية وتقديم الخدمات .

1 . بوعافية ، السعيد . **إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية** . قسنطينة : دار بهاء الدين ، 2015 . ص 30 .

ويعـد الهيكل التنظيمي أو خريطـة التنظيم الوسـيلة الأكثر اسـتعمالا لتحديـد الشـكل الإداري العام في المكتبة الجامعية ، فهي تبين المصالح والوحدات وفروعها وتحدد وظائف ومهم كل منهـا كمـا تبـين السـلطة وتطبيقهـا بـين المصـالح والأفـراد مـن القمـة إلى القاعـدة ، وللهيكل التنظيمي فائدة في الكشف عن مواطن الخلل والضعف في تأدية الوظائف على مستوى مصالح المكتبة الجامعية وهو ما يتيح إمكانية التصحيح والتقويم من طرف الإدارة المسئولة .

وتستخدم عـدة أشكال هندسـية لرسم الهياكل التنظيميـة ، فمنهـا مسـتطيل الشـكل ، والمربعـة والـدائرة وكـذلك الهياكل الرأسـية مـن الأعلى إلى الأسـفل ويسـتعمل عـادة هـذا النـوع لتحديـد مسويات السلطة والربط بين الأقسام من القمة إلى القاعدة .[1]

## 7 . مقومات المكتبات الجامعية:

### 1.7 . المقومات المادية للمكتبات الجامعية :

يتطلـب وجـود خـدمات في المكتبـة الجامعيـة ومـدى اسـهامها في تحقيـق الأهـداف التعليميـة والبحثيـة للجامعـة تـوافر عـدة مقومـات ماديـة وبشـرية ، ومـن المقومـات الماديـة اللازمـة لهـا مبنى المكتبة والأثاث والتجهيزات ومجموعات المواد .

**أ. الموقع :**

يمثل موقـع المكتبـة الجيـدة أحـد المقومـات الأساسـية في تقـديم الخدمـة المكتبيـة بصـورة أكثر فعاليـة ، حيـث يـؤثر الموقـع تـأثيرا أساسـيا في التردد على المكتبـة والاسـتفادة مـن مصـادر المعلومات بها ، ومن هذا المنطلق فقد اهتمت المعايير الموحدة للمكتبات الجامعية بالمواصفات الخاصة بمواقع المكتبات .

فقـد أوصـت المعـايير الموحـدة التي وضـعتها اللجنـة المشـتركة بـين جمعيـة مكتبـات البحـوث Association of Research Libraries وجمعية البحوث والكليات الجامعية Association of

1. عميمور ، سهام . المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل . مذكرة الماجستير : علم المكتبات : قسنطينة : جامعة منتوري ، 2012 . ص 33 ، 34 .

college and Research Libraries بأن توضع المكتبات بمكان يتيح لمجتمع الجامعة الاتصال القريب بها .

**ب. المبنى :**

يعد مبنى المكتبة المرتكز الأساسي الذي تعتمد عليه المكتبة في تقديم خدماتها ، فلا توجد مكتبة بدون مكان مناسب تؤدي فيه العمليات والإجراءات والخدمات المكتبية ، ويستوعب مجموعات المواد من كتب ودوريات ومواد سمعية وبصرية وغير ذلك من مصادر المعلومات ، فضلا عن استيعاب الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بصفتهم المترددين الأساسيين على المكتبة الجامعية .

**ج. الأثاث والتجهيزات :**

يعد الأثاث والتجهيزات من المقومات المادية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية الجامعية الجيدة ، وتشمل الأجهزة والأثاثات الرئيسية ، الرفوف ، وأدراج الفهارس البطاقية ، والمناضد ، والمقاعد ، ومكتبات الإعارة ، ومكتبات الموظفين ، وأدراج صف البطاقات ، ومناضد العمل والملفات.

**د. المجموعات :**

يتوجب على المكتبة لكي تكون قادرة على أداء دورها بكفاية وفعالية أن تتوفر على الكتب والدوريات وغيرها من المواد المكتبية بما يتلاءم مع احتياجات البرامج الأكاديمية في التدريس والبحث وخدمة المستفيدين .

كما أشارت المعايير الموحدة الأمريكية "بضرورة أن تكون مجموعات مكتبة الجامعة ذات حجم ونوعية ملائمة لسد كافة الاحتياجات التعليمية ولتسهيل برامج البحث الجامعية "، لذا يجب أن تتوفر لدى المكتبة الجامعية المصادر الضرورية ( القراءات المطلوبة والمتصلة بالمناهج ، المواد البيبليوغرافية والمرجعية ، المجلات الرئيسية ) وأي مواد مكتبية أخرى يتوقع استخدامها

بانتظام كمراجع المناهج الدراسية للطلاب أو لمساعدة الباحثين في إعداد رسائلهم اللازمة لتدعيم برامج التعليم الجامعية في كل مستوياتها ، الخريج وغير الخريج .[1]

### 7 . 2 . المقومات البشرية للمكتبات الجامعية :

إن الخدمة المكتبية الجامعية تحتاج أساسا إلى الجهود الإنسانية ( العقلية والمهنية ) التي يبذلها الأمناء المؤهلون ، فلا تستطيع أي مكتبة القيام بخدماتها دون الاعتماد على عدد كاف من الأمناء المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات ، الذين تلقوا تدريبا عمليا في هذا المجال ، بالإضافة إلى وجود المتخصصين الموضوعيين في مجال تخصص الكلية أو المعهد ولو لنصف الوقت . وتعد المكتبة الجامعية مؤسسة خدمات في المقام الأول ، حيث تتوقف فيها جودة الخدمة على جودة العاملين بها ، فإذا تمكنت من اجتذاب وتعيين الموظفين الأكفاء فإنها بذلك سوف تحقق خدمة مكتبية فعالة .[2]

### خلاصة الفصل :

من خلال ما تم التطرق إليه من مفاهيم حول المكتبة الجامعية ومختلف العناصر في هذا الفصل نستنتج أن المكتبة الجامعية لها دور حيوي ونشيط ولطالما كانت القلب النابض للجامعة ومقصد كل الطلبة والباحثين ولا تزال قيمتها العلمية ترتفع .

1 .بركات ، منال . **التخطيط الاستراتيجي ودوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية** : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة محمد خيضر بسكرة : مذكرة الماستر : علم المكتبات : بسكرة : جامعة محمد خيضر ، 2019 . ص 21 ، 22

2 بركات ، منال . **مرجع سابق** . ص 23

# الفصل الرابع:

# العلاقات العامة في المكتبات الجامعية

1. أهمية العلاقات العامة في المكتبات الجامعية
2. دعائم العلاقات العامة في المكتبات الجامعية
3. مراحل تخطيط برامج العلاقات العامة في المكتبات الجامعية
4. أسس نجاح برامج العلاقات العامة مع العاملين في المكتبات الجامعية
5. طرق وأساليب العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية
   1.5. تخطيط ووضع الأهداف
   2.5. المشاركة في العمل
   3.5. تعديل السلوك
   4.5. التدريب وإعادة التدريب
   5.5. توفير الحوافز
6. خطوات العلاقات العامة المساعدة على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية
7. طرق ووسائل الاتصال بالعاملين في المكتبات الجامعية

# الفصل الرابع:

# العلاقات العامة في المكتبات الجامعية

## تمهيد :

سبق أن أشرنا إلى أن مجالي العلاقات العامة هما مجال داخلي وآخر خارجي ، حيث أن في المجال الداخلي يتعامل اختصاصيو العلاقات العامة مع موظفي المكتبة الجامعية أو العاملون الذين ينتمون إليها ، ويحرصون على زرع بذور الثقة بين المستخدمين ورؤسائهم ، وذلك لتحسين أدائهم .

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مجموعة من العناصر التي يدور مضمونها أو محتواها حول العلاقات العامة في المكتبات الجامعية ودورها في تحسين أداء العاملين بها.

## 1 . أهمية العلاقات العامة في المكتبات الجامعية :

تعد العلاقات العامة حلقة وصل بين المكتبات الجامعية والمجتمع الذي يحيط بها. فجميع المكتبات ومراكز المعلومات تقوم بتقديم خدمات ومنتجات معينة لأفراد المجتمع ، اذا لا بد أن تقيم علاقة عامة مع أولئك الأفراد تهدف إلى إعلامهم وإقناعهم بمنتجاتها وخدماتها وتستأنس بآرائهم في تقييم هذه المنتجات والخدمات وتحترم تلك الآراء وتهتدي بها ، وتسعى إلى الحصول على رضاهم وتأييدهم ودعمهم لها . وما لم تكن إدارة العلاقات العامة في هذه المكتبات الجامعية على مستوى عال من الكفاءة والخبرة والمعرفة فلا بد أن تتأثر علاقاتها بجمهورها وأفراد المجتمع المحيط بها ، وقد يؤدي ذلك إلى أن تواجه مواقف صعبة قد يترتب عنها تكوين رأي مضاد أو معارضة ، ومن هنا يمكن القول أن العلاقات العامة ليست وظيفة ثانوية بالنسبة إلى المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر ، وإنما هي على العكس من ذلك فهي وظيفة أساسية لها تتوقف على تحسين نظرة المستفيدين إليها وبالتالي قبولهم ودعمهم لها ورضاهم عنها ، إقبالهم على الإفادة منها ومن خدماتها .وتنبع أهمية العلاقات العامة ايضا من قدرتها على مواجهة الأزمات التي تمر بها المكتبات الجامعية وعلى معالجتها ، فعندما

تعـرض إلى أزمـة مـا يبـذل رجـال العلاقـات العامـة جهـدا كبيرا في دراسـتها وإيجـاد اسـتراتيجيات خاصة للتعامل معها .[1]

إن العلاقـات العامـة في الآونـة الأخيرة أصـبحت لهـا أهميـة كبيرة تمـارس في كافـة المسـتويات ، فأهميـة العلاقـات العامـة أنهـا تعـرف جمـاهير المكتبـة بأهـدافها وسياسـتها وخـدماتها ومعالجـة المشـاكل الداخليـة في المكتبـة ، عـن طريـق وضـع بـرامج للعلاقـات العامـة بهـدف تحسـين العلاقـات مـع الجمـاهير الداخلية ، وإعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات الجماهير آرائها .

وبعـد إعطـاء الفكـرة لـلإدارة تـأتي أهميـة العلاقـات العامـة في نصـح وإرشـاد الإدارة في اتخـاذ القـرارات المناسـبة ووضـع السياسـات السـليمة والحصـول على رضـا الجمـاهير وتأييـدهم لنشـاطات المكتبـة وإنتاجهـا وخـدماتها . وبمـا أن العلاقـات العامـة حلقـة وصـل بـين المكتبـة والجمهـور فهنـا تظهـر أهمية العلاقات العامة بإنشاء علاقات متبادلة مفيدة بين المكتبة والجمهور الذي يعتمد عليه نجاح المكتبة أو فشلها .[2]

وتظهـر أهميـة العلاقـات العامـة مـن خـلال زيـادة إقبـال القـراء على المكتبـة وتيسـير عمـل المكتبـة عـن طريـق تعريـف روادهـا على كيفيـة اسـتخدامها بسـهولة ، وكيـف ينتفـع القـارئ بمواردهـا وأيـن يتلقى الإرشـاد والمسـاعدة ، وتمكـين المكتبـة مـن منافسـة الوسـائل الأخـرى كالسـينما والمسـرح والراديـو والتلفزيـون والانترنيـت ، لقضـاء وقـت الفـراغ ، والمحافظـة على المكانـة التي كسـبتها المكتبـة مـن خـلال خـدماتها وعلاقتهـا العامـة في المجتمـع ، وتنميـة التعـاون المسـتمر والتعـاون الأفضـل مـع أجهـزة الإعـلام ، وتصحيح الأفكار الخاطئة عـن المكتبـة والعـاملين بهـا ، وإيجـاد وعي عـام بصـدد المشـكلات والصـعاب التي تواجه المكتبـة ، والتوعيـة بأهـداف المكتبـة ، والارتفـاع بمسـتوى الخـدمات المكتبيـة ، والعمـل على إيضـاح خططهـا للمسـتفيدين ، وتعـريفهم بالخـدمات التي تؤديهـا ، والتعـاون المثمـر بـين المكتبـة وجمهـور مسـتخدميها ، لأن أهميـة العلاقـات العامـة تبرز في ارتكازهـا على الجانـب الإنسـاني ، مـن حيـث تنميـة مهـارات المسـتفيدين ، وتلبيـة احتياجـاتهم مـن المعلومـات وتحسـين ظـروف العمـل بالنسـبة للعـاملين بالمكتبة .[3]

1. همشري ، عمر أحمد . **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات** . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2001 . ص 318 .
2. جودة ، محفوظ أحمد . **العلاقات العامة : مفاهيم وممارسات** . عمان : دار النهظة للنشر ، 1991 . ص 26 .
3. ثابت ، عبد الرحمان إدريس . **الإعلان والعلاقات العامة** . مكتبة عين الشمس ، 1990 . ص 296 .

## 2 .دعائم العلاقات العامة في المكتبات الجامعية :

يمكن تحديد دعائم العلاقات العامة فيما يلي :

- الاشتمال على طرفين كلاهما مؤثر ومتأثر في الوقت ذاته. أي أن العلاقات العامة تقوم على مبدأ أخذ وعطاء على الفعل وعلى تلقي رد الفعل وعلى الفهم المتبادل والاستجابة المباشرة والإيجابية من جانب كل الطرفين.
- اتساع مجال العلاقات العامة المكتبية واشتمالها على كافة الاتجاهات والمؤثرات، فتتصف بالشمول والعمومية وتقوم بالتغذية المتبادلة.
- ارتكاز العلاقات العامة على مبادئ أخلاقية واضحة تنمي الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين . وبذلك فهي تبتعد عن وسائل الخداع والدعاية .
- الاعتماد على الجانب الإنساني في العلاقات العامة من حيث تنمية المستخدمين وإجابة احتياجاتهم من المعلومات وتحسين ظروف العمل للعاملين بالمكتبة .
- استخدام وسائل تعبير متغيرة لمقابلة البرامج المعتمدة على التحليل والتأثير والتفسير.
- الاختلاف عن الدعاية المتحيزة التي لا تمد الجمهور إلا بالمعلومات التي تتفق ووجهة نظر المسئولين بينما تهدف العلاقات العامة إلى الاختبار الصادق والإقناع والتعاون والثقة والتفاهم المثمر.
- الاعتماد على العوامل الاجتماعية فيما يتعلق ب :

– تدريب المستخدمين على المشاركة في مسؤوليات المكتبة وتعريفهم بالإمكانيات والجهود والعقبات حتى يمكن تحقيق التماسك والترابط بين الطرفين .

– استمرارية البرامج والخدمات حيث أن التعامل يكون مع جماعات مستقرة وأفراد يمرون بتجارب وخبرات واحدة.

– اعتماد البرامج على التخطيط العلمي لا على العشوائية .[1]

## 3 . مراحل تخطيط برامج العلاقات العامة في المكتبات الجامعية :

يمر إعداد برنامج ناجح للعلاقات العامة في المكتبات الجامعية بعدة مراحل وهي :

### 3 . 1 . تحديد الأهداف:

تعد مرحلة تحديد الأهداف المرحلة الأولى الأساس في إعداد لي برنامج للعلاقات العامة في المكتبات الجامعية إذ ينبغي تحديد الأهداف التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها خلال فترة زمنية معينة

1 . محمد الهادي محمد . **الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات** . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 1990 . ص 243 .

بدقـة ووضـوح وموضـوعية عاليـة. فقـد تكـون أهـداف البرنـامج مـثلاً، تحسـين صـورة المكتبـة لـدى جمهورها ومن ثم كسب ثقته وتأييده وتعاونه.

**3 . 2 . جمع المعلومات المتعلقة بالبرنامج وتحليلها:**

تتمثل هذه الخطوة في اتجاهين هما :[1]

أ .جمع المعلومات عن المكتبة الجامعية من حيث الأهداف، الأنشطة، والخدمات المقدمة للمجتمع المحيط وطبيعة العلاقة به.

ب .دراسة اتجاهات الجمهور المحيط وحاجاته ومتطلباته وميوله واتجاهاته ، وتحليلها وفهمها . ونظرا لكبر حجم الجمهور أحيانا يتم تجزئته وتقسيمه إلى فئات محددة .

مثال : يقسم جمهور المكتبة الجامعية إلى فئات هي الطلبة ، وأعضاء هيئة التدريس ، والإداريين ، والباحثين الآخرين من خارج الجامعة . من خلال تحليل آراء واتجاهات فئات الجمهور المختلفة تستطيع المكتبة أو مراكز المعلومات من التعرف على المشكلات والصعوبات التي تواجه كل فئة من هذه الفئات ، ومن ثم إيجاد الوسائل المناسبة لمواجهتها وعلاجها . كما يمكن التعرف على الحاجات التي يسعى الجمهور للحصول عليها ، ووضعها في سلم أولويات بحسب أهميتها ، والعمل على تلبيتها في ضوء الإمكانيات المتاحة ، ويفيد هذا التحليل أيضا في تشكيل سياسة المكتبة أو مركز المعلومات وتطويرها بما يتلاءم والظروف المحيطة . فقد تقود هذه الدراسات والتحليلات إلى الإبقاء على السياسة القائمة ، أو تعديلها على نحو جذري لكي تتوافق مع اتجاهات الجمهور وميوله وحاجاته .

**3 . 3 . وضع الخطة :**

من المعلوم أن نشاط العلاقات العامة له غاية ويرتكز على خطط منظمة سلفاً لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية محددة ، وبذلك يتم في هذه المرحلة من مراحل إعداد برنامج العلاقات العامة وضع خطة تحدد مراحل تنفيذ البرنامج ، ومدته الزمنية ، والوسائل التي سيتم استخدامها لتنفيذه .

**3 . 4 . تنفيذ البرنامج :**

في هذه المرحلة يبدأ الفعل الاتصالي لإدارة العلاقات العامة في المكتبة الجامعية الذي يهدف عادة إلى كسب ثقة الجمهور وتفهمه . وتتضمن هذه المرحلة نقل المعلومات إلى الجمهور عن مختلف

1. همشري ، عمر أحمد . مرجع سابق . ص 328 .

الأمور والقضايا التي تهمه حول المكتبة بصدق وموضوعية . وقد تستخدم أكثر من وسيلة واحدة للقيام بهذا الأمر مثل القاءات والاجتماعات مع أفراد الجمهور ، وتوزيع مطبوعات ونشرات عليه أعدت خصيصا ، ونشر مقالات في الصحف والمجلات ، وعقد ندوات إذاعية وتلفزيونية وغيرها ، ويتطلب تنفيذ البرنامج تعاون جميع إدارات المكتبة الجامعية مع إدارة العلاقات العامة ، لأن البرنامج يرمي في النهاية إلى تحقيق المصلحة العامة وليس مصلحة إدارة بذاتها فقط .[1]

### 3 .5 . تقييم البرنامج :

تعد هذه المرحلة بمثابة تغذية عكسية من أجل الإفادة منها في البرامج القادمة ، وتهدف إلى معرفة التغيرات التي أحدثتها العملية الاتصالية بآراء الجمهور وموافقته واتجاهاته نحو المكتبة ، ومحاولة رصد الانحرافات ومعالجتها لضمان فعالية برنامج العلاقات العامة وتحقيقه لأهدافها الموضوعة . وبمعنى آخر يتم في هذه المرحلة تفحص جميع جوانب البرنامج ، وكيف نفذت ؟ ، وهل تم التنفيذ كما هو مخطط له أم لا ؟ وما الانحرافات الحاصلة ؟ بغرض معالجتها . ومن الأهمية بمكان إعلام إدارة المكتبة الجامعية بنتائج عملية التقييم لتقوم بدورها بتعديل سلوكها وسياستها بما يتلاءم وهذه النتائج في سبيل بناء مزيد من الثقة والفهم المشترك مع الجمهور .[2]

## 4 .أسس نجاح برامج العلاقات العامة مع العاملين في المكتبات الجامعية :

تستمد برامج العلاقات العامة مع العاملين في المكتبات الجامعية نجاحها من عدة أسس ، يتمثل أهمها في ما يلي :

### 4 . 1 . إشباع الحاجات الإنسانية :

في أي تعامل مع الجمهور الداخلي يرتكز النجاح على تلبية الحاجات الاجتماعية والنفسية وقد صنف عالم النفس المعروف " ماسلو " Ibraham Maslow حاجات الإنسان إلى حاجات فسيولوجية Physiological أساسية للحياة كالماء والغذاء والنوم ، وحاجات اجتماعية أخرى كالانتماء والتقدير وتحقيق الذات والملكية .

ويرى " نولت " Nolte أن العلاقات العامة قليلة الاهتمام بالحاجات الفسيولوجية كثيرة الاهتمام بالحاجات الأخرى الاجتماعية . وهو ما يراه " كاتليب وسنتر " Cutlip and Center حيث

1 . همشري ، عمر أحمد . مرجع سابق . ص 329 .

2 . المرجع نفسه. ص 330

حصر هذه الحاجات الاجتماعية في الحاجة إلى الانتماء أي حاجة الإنسان إلى أن يكون جزءاً من الكل ، والحاجة إلى الانجاز بمعنى إحساس الفرد بإحراز تقدم في تحقيق أهداف ذات قيمة ، والحاجة إلى القبول أي الشعور برضا الجماعة وقبولها ، والحاجة إلى الأمن بمعنى شعور الفرد باطمئنان على عمله فلا يزول ، وعدم تعرضه لأي مصدر خوف أو تهديد لحياته ، والحاجة التقدير أي شعوره بأنه محمل احترام وموضع تقدير مع الآخرين

ووفقا لرأي " هارسون " Harrison فإن تلبية احتياجات معينة للعاملين كمنحهم الإحساس بالفخر بعملهم الذي يئدونه ، ومساعدتهم لإدراك أهميتهم بالنسبة للمنظمة ككل ، وإعطائهم فرصة التعبير عن أنفسهم ، تعد عناصر مهمة في تحفيز العاملين ورفع الروح المعنوية بينهم وتطبيقاً لذلك فإن المنظمات المعاصرة ينتظر منها أن تتخذ من تلبية احتياجات العاملين مدخلاً لإنجاح جهود العلاقات العامة مع هذا الجمهور الداخلي .

**4 .2 . العدل مع العاملين :**

يتوقع من المنظمات المعاصرة أن ترسي قاعدة العدل في تعاملها مع العاملين ، حيث لا يجب أن يحظى عامل معين بمعاملة أفضل من غيره ، ولا ينبغي أن يحصل موظف على امتيازات لم تكن لسواه على غير أساس موضوعي ، لأن هذا يؤدي إلى فشل برامج العلاقات العامة الموجهة إلى العاملين .

ويجب أن يكون العدل هو الأساس في التعامل مع العاملين ، فكل عامل له الحق في المعاملة العادلة أو المنصفة . ومن هنا يعتبر التمييز طريقاً مؤكداً لتدمير برنامج العلاقات العامة بالعاملين . ولا يدخل ضمن التمييز تقديم المكافأة للعامل الذي يحرز تقدما أكبر من الآخرين .[1]

وإذا كان العدل قاعدة ينبغي أن يعمل بها عند التعامل مع العمال كأفراد ، فإن هذه القاعدة يجب أن تسري عند التعامل مع العاملين كالجماعات . فمن الطبيعي أن يوجد في داخل كل منظمة أو شركة سواء أكانت صغيرة أو كبيرة جماعات ، كل جماعة يدخل في عضويتها مجموعة من الأفراد قد يتجمعون على أساس الأقدمية أو الجنس أو الدرجة أو الديانة . وقد تكون هذه الجماعات رسمية أو غير رسمية . ويجب أن تحصل كل جماعة على معاملة عادلة . فإذا بدت جماعة أكثر تفضيلا من غيرها ، فإن هذا قد يؤدي ببقية الجماعات إلى التمرد .

1 . مصطفى عبده ، محمود يوسف . **مقدمة في العلاقات العامة** .2004 . ص 139 ، 140

**3.4 . التزام القيادات بالقدوة الطيبة :**

لا بد أن تحرص الإدارة العليا في المنظمات على أن تكون مثلا للقدوة الطيبة في الحفاظ على الوقت ، والانضباط في العمل ، والصدق في القول ، والحرص على مال الشركة ووقتها ومصالحها ، فالأخلاق الفاضلة دعاية صامتة ، أما إذا اتصف سلوك القيادة بالغش والخداع ، وامتدت الأيادي إلى مال المنظمة فبددته أو اختلست منه ، فإن هذا سيؤدي إلى إشاعة مناخ من الإحباط لدى العاملين ، ولن يجدي أن تستخدم العلاقات العامة معهم أنجح البرامج وأقواها . فمن القضايا المهم في أي منظمة أن الحقائق والأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات . وقد عبر بعض الممارسين لمهنة العلاقات العامة عن شعورهم بأن سلبيات الإدارة وغياب القدوة على أي مستوى من المستويات يجعل العاملين يفقدون الحافز على العمل . ولذا يجب على كل مسئول أن يصبح قدوة لجميع مرؤوسيه في شتى أعماله وتصرفاته .

ولذا فمن المتوقع ان تكون قيادات المنظمات أكثر إدراكا لحقيقة أن الاتصال بالعاملين يستمد قوته من التزام القيادات العليا قولا وفعلا .[1]

**5 . طرق وأساليب العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية :**

من أهم الطرق والأساليب المستخدمة ف ي العلاقات العامة لتحفيز العاملين وتحسين أدائهم ما يلي

**1.5.تخطيط ووضع الأهداف:**

إن مشاركة الفرد في وضع أهداف ونتائج للعمل سيزيد من تحقيق دافعتيه وخاصة إذا كانت هذه الأهداف واضحة، ومحددة ، وقابلة للقياس ، وترضى طموحه ، ذات قيمة عالية للفرد .

**2.5.المشاركة في العمل :**

إن مشاركة الفرد في القرارات والأمور ذات علاقة بعمله وبالوحدة التنظيمية التي يعمل بها ليزيد من حماسه وانتمائه والتزاماته .

**3.5.تعديل السلوك :**

حيث يتم تغيير الأفعال العاملين وسلوكهم بالتشجيع المنتظم للأفعال المرغوبة وتنشيط تلك الأفعال غير المرغوب فيها ، ويبدأ المديرون بتحديد أي من الأفعال المرغوبة والغير مرغوبة والتي تحتاج إلى

1.المرجع نفسه. ص 141

التغيير ، ولقد أثبتت الدراسات أن الثناء والتقدير لجهود العاملين يكون أكثر فعالية من استخدام أسلوب العقاب وتستخدم المنظمات أنواع عديدة من المكافآت لتدعيم سلوك العاملين المجتهدين .

**4.5. التدريب و إعادة التدريب :**

يشعر الكثير من الأفراد اليوم بتهديد من احتمال فقدان وظائفهم وهذا الشعور بعدم الأمان يمكن أن يؤدي إلى تحفيز أقل للعامل كما يهدد إنتاجية المنظمة ، كما يمكن أن تؤدي مخاوف العمل إلى حدوث مشاكل شخصية تعوق بدورها أداء الفرد أثناء العمل ، إحدى الطرق لتحفيز هؤلاء العاملين هي توفير التدريب الذي يصقل مهاراتهم أو إتاحة إعادة التدريب والذي يمد العاملين بمهارات جديدة تماما . وقد أشارت الدراسات أنه كلما تقبل العاملون برامج التدريب ’لأنها تطوير لقدراتهم الذاتية كلما كانت الفوائد الناتجة كبيرة ومن أهمها زيادة الولاء للمنظمة وتحسين الأداء والإنتاجية وهناك يجب مراعاة ربط التدريب بالجانب الخاص للعاملين والبحث عن أساليب جديدة في التدريب في الوقت المناسب .[1]

**5.5. توفير الحوافز:**

إن توفير الحوافز مبني على المقدمة المنطقية التي تفترض أن الأفراد سوف يبذلون جهود إضافية عند تقديم جائزة رمزية ، أو بتشجيع عيني على أحسن أدائهم ، ومن الأمور الهامة التي يجب على الإدارة مراعاتها أن تعمل على إشعار كل عامل فيها بأهمية عمله مهما كان هذا العمل بسيط ، وتشعر بأن عمله يشكل حلقة في سلسلة متكاملة ، وأي عطل أو خلل في هذه السلسلة سوف يعكس على العمل بأكمله ، كما على الإدارة أن تعطي الفرد صورة أكبر عن العمل بشكل عام وعن دوره بشكل خاص ، إن ظروف العمل المحسنة تحقق النفع لكل من الفرد والمنظمة على حد سواء فالعمال تتوفر لهم فرصة استخدام قدراتهم الخاصة وتطوير مهاراتهم كما تظفر المنظمة بخاصية المنظمة الأكثر تحفيزا .[2]

## 6 .خطوات العلاقات العامة المساعدة على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية :

هناك مجموعة من الخطوات التي تساعد المدير للتفاعل مع العاملين نحو أداء أفضل ، كما تحفزهم للعمل بشكل يربطون معهم مصالحهم الشخصية وأهدافهم مع مصالح العمل وأهدافه ، وهذه الخطوات هي :

---

1 .قصبي،نسرين ، بودور،أميرة .**دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة** : دراسة ميدانية بغرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة ،مذكرة الماستر : علوم الإعلام والاتصال : قالمة : جامعة 8 ماي 1945 ، 2017 . ص 88 .

2 .قصبي،نسرين ، بودور،أميرة. **مرجع سابق** . ص 89 .

**6 . 1. مساعد العامين على التوسع:**

فالعاملين لديهم الرغبة في التطور والتحسين ولكنهم يعجزون عن ذلك أذ كان مفروض عليهم من أعلى ، وعلى المدير أن يريهم ما أضافوه للمنظمة عندما يحفزهم لإنجاز عمل يتعدى الأهداف المطلوبة

**6 . 2. وضع مستويات وقياسات واضحة للعمل :**

قياسا على المخرجات التي تميز الأداء ، وما إذا كان هذا الأداء جيد أو غير مقبول ، مع مراعاة مناقشة هذا الأمر مع العاملين ، والاستماع إلى أرائهم وتشجيعهم على أن يعطوا المواصفات التي يرونها واقعية لقياس الأداء ، وهذه المناقشة تترك أثر طيب لدى العاملين في تقبلهم لهذه القياسات ومحاولة تطوير أدائهم .

**6 . 3. تعيين حجم مسؤولية العاملين :**

وهذا من ضمن اهم العوامل التي تضعف التحفيز عند العاملين هو عدم وضوح بما هو متوقع منهم عمله ، فذلك سوف يزيد من شعوره بالمسؤولية وبالتالي يزيد من تحفيزه للأداء الجيد .

**6 . 4. مساعدة العاملين على اكتساب مستوى أعلى من الأداء :**

يرغب أغلب العاملين بشدة أن يكون لهم دور في توقعات الأداء ، وفي المداخلات التي تحسن مستويات الأداء ، وبهذا يصبح من الضروري إشراك العاملين في وضع التصورات والمقترحات عن توقعات الأداء لأنه ربما يجد المدير عند العاملين تصورات ومعلومات عن رفع مستويات الأداء .[1]

**6 . 5 . توثيق ما اتفق عليه مع العاملين:**

على المدير أن يدون قائمة بالمعلومات عند قياسات ومستويات ما يتوقعه العاملون من أداء ، وتحديد الوقت الذي يستغرق الوصول إلى هذه المستويات لأنواع معينة من العمل ثم يوثق ذلك .

**6 . 6. الملاحظة والمتابعة:**

يجب على المدير مراقبة ماتم إنجازه ، ومتابعة أداء العاملين ، وتقديم المساعدة والتوجيه للعاملين القليلي الخبرة ، والتأكيد للعاملين الجيدين أنهم أهلا للثقة .

1 .بوعلاق ، مريم . **دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في المؤسسات الإقتصادية** ، مذكرة الماستر : إدارة مالية : قالمة : جامعة 8 ماي 1945 ، 2014 . ص 61 .

**6.7 . استخدام أسلوب واضح في المكافآت :**

وخاصة لمن يحقق من العاملين نتائج جيدة تفوق الأداء المتوقع ، وتنوع هذه المكافآت ما بين الحوافز المادية كالعلاوات والحوافز المعنوية كإبراز مكانة العامل المتميز أو إصدار شهادة تقدير لجهوده المتميزة أو إعطائه ترقية مناسبة .[1]

## 7. طرق ووسائل الاتصال بالعاملين في المكتبات الجامعية :

يتم اتصال الإدارة بالعاملين من خلال طرق ووسائل عديدة منها النشرات الداخلية Bulletins والصحف والمجلات الخاصة التي تصدرها المنظمة House Journal وكذلك الكتيبات Booklets ولوحة الإعلانات Notice Board والملصقات المطبوعة Printed Posters وأشرطة الفيديو Videotapes والدوائر التلفزيونية Closed-Circuit TVوالرسائل الشخصية Personal Messages وغيرها من وسائل الاتصال أو الوسائل الإعلامية التي تنقل إلى العاملين معلومات عن سياسات المنظمة وانجازاتها ، وما تقدمه لهم من خدمات ، وما يهمهم معرفته من أخبار عن المنظمة وعن زملائهم من العاملين وعن المجتمع المحلي ، إلى جانب معلومات عن مخرجات المنظمة من والخدمات ، وغيرها من المعلومات التي يعكس نقلها مدى اهتمام الإدارة بالعاملين . [2]

ومن وسائل الاتصال بالعاملين أيضا الأفلام التسجيلية Documentary Films والشرائح المصورة Slides ، وغيرها من الوسائل السمعية والبصرية التي يمكن استخدامها لأغراض معينة مثل توجيه وتدريب الموظفين الجدد ، وشرح معايير وقواعد الأمن والسلامة ، وأهمية التزام العاملين بهذه القواعد مثل ارتداء ملابس خاصة ، والالتزام بالطرق السليمة لمناولة المواد الخطرة وغير ذلك وشرح تقدم أنشطة وإنجاز المنظمة ، وتعريف العاملين بالهيئة الإدارية وبالهيكل التنظيمي ، وشرح التقرير السنوي والحسابات والنتائج المالية ، وشرح تكنولوجيات جديدة مطبقة وغير ذلك . كذلك تستخدم النشرات التعليمية أو التوجيهية Induction Literature للعاملين الجدد لتعريفهم بأهداف وأنشطة المنظمة وسياستها بواجباتهم وحقوقهم وبسياسات الأجور والميزات الإضافية والإجازات وغير ذلك .[3]

---

1. **المرجع نفسه** . ص 62 .

2. أحمد جرادات،عبد الناصر ، هاتف الشامي،لبنان . **أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق** . عمان:دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2009 . ص 159 .

3. **المرجع نفسه** . ص 160 .

وتفيد الزيارات التي يقوم بها كبار المديرين لمواقع العمل علاقات طيبة مع العاملين ، كذلك تسهم الاحتفالات التي تقام لمناسبات اجتماعية خاصة ، كترقيات بعض العاملين أو تكريم الأكفاء والمتميزين منهم ، في دعم الصلات والعلاقات بين الإدارة والعاملين .

ومن الأساليب التي تسهم في خلق روح الفريق إقامة وتنظيم يوم مفتوح يجتمع فيه المديرون بالموظفين وأسرهم حيث يزاول الجميع أنشطة اجتماعية وترفيهية وتقدم للموظفين هدايا رمزية ، ويساعد مثل هذا الاسلوب على أن يسود التفاهم والثقة المتبادلة جو العمل ، ويسهم في خلق علاقات طيبة مع العاملين .

وقد يتم اتصال رجال الإدارة بالعاملين بصفة شخصية عن طريق المحادثات المباشرة وجها لوجه Face to Face Communication لشرح خطط المنظمة وسياستها ، ويفسرون لهم قرارات وتصرفات إدارية معينة ، ويوضحون لهم أسباب صدورها ، وتكون هناك فرصة أمام العاملين لطرح الأسئلة والاستفسارات والتعبير عن وجهات نظرهم وآرائهم . وتسهم مثل هذه المحادثات المباشرة في تحقيق الفهم المتبادل Mutual Understanding بين الطرفين .[1]

وتعتبر الاجتماعات الدورية Meetings بين رجال الإدارة والعاملين أو ممثليهم صورة هامة من صور الاتصال الشخصي والمباشر بين الإدارة والعاملين لشرح أهداف الإدارة وسياستها وخططها المستقبلية ، وحل ما قد يكون هناك من مشاكل أو التعرف على المشاكل وهي في مهدها قبل أن يستفحل أمرها ، وإزالة ما قد يكون هناك من لبس في فهم أسباب تصرفات إدارية معينة ، والوقوف على اتجاهات وآراء العاملين واهتماماتهم ، وهي كلها أمور ترفع من معنويات العاملين باعتبار ذلك هو جوهر الرضاء عن العمل Satisfaction Job والثقة القائمة على المعرفة والفهم .

كذلك فإن تكوين مجالس لجان يشترك فيها العاملون يتيح الفرصة للعاملين للوقوف على ما يحدث في المنظمة ويكون لهم صوت ورأي لدى الإدارة .

أيضا يمكن التعرف على رغبات العاملين من خلال وسائل أخرى عديدة مثل وضع صناديق خاصة في أماكن معينة ويدعي العاملون لوضع مقترحاتهم وآرائهم وتعليقاتهم وأفكارهم ، وكذلك شكاواهم وتظلماتهم في هذه الصناديق .

كما يمكن استقصاء رغبات ومقترحات العاملين بموجب نماذج خاصة للاستقصاء أو الاستبيان Questionnaires أو بتطبيق سياسة الباب المفتوح Open Door Policy والتي هي شكل من أشكال

1. أحمد جرادات،عبد الناصر ، هاتف الشامي، مرجع سابق . ص 161.

انفتـاح الإدارة على العـاملين ، حيـث تعـاون هـذه السياسـة في كسـر الحـاجز الاصـطناعي بـين الإدارة والعاملين ، ذلك الحاجز الذي تكونه الممارسات السرية والتكتم والانعزالية .

وتسـهم مختلـف وسـائل الاتصـال المشـار إليها في تحقيـق الهـدف المنشـود وهـو إعطـاء العـاملين الشـعور بالثقة في قـدرات وكفـاءات الإدارة والاطمئنـان إلى أن المنظمـة تتعامل بعدالـة وبـروح المنطق مع العـاملين أياً كانت الظروف والمواقـف . إلى جانب ذلك تسـهم هذه الاتصـالات في تـوفير جـو مناسـب للتغيرات التي تزعم الإدارة إدخالها على طرق وأساليب العمل والإنتاج بما يضمن قبول العاملين لها وتأييدها .

إن الإدارة ترغـب في قيـادة المنظمـة باسـتقرار وأمـان ، وهنـا يكـون عليهـا أن تجـد الوسـائل التي تـربط بـين هذه الرغبة أو الحاجة وبين الحاجات الأخرى للعاملين والخاصة بالرضاء السيكولوجي Psychological Satisfaction جنبـا إلى جنـب مع الرضـاء الاقتصـادي Economic Satisfaction ومثل هـذه الحاجـات والرغبـات يـتم الـربط بينهـا عـن طريـق الاتصـالات الفعالـة بـين الطـرفين ، وهي الاتصـالات التي يوفرهـا برنـامج العلاقـات مـع العـاملين والـذي يجـب أن يتضـمن عرضـا لصـورة شـاملة تشـمل التكامل والإخـاء وقبول حاجات العاملين للأمن الاقتصادي والسيكولوجي .[1]

## خلاصة الفصل:

لقـد عالجنـا في هـذا الفصـل العلاقـات العامـة في المكتبـات الجامعيـة وذلـك مـن خـلال تبيـان أهميتها ودعائمها في المكتبات الجامعية ، وكذا الحديث عن مراحل تخطيط برامج العلاقات العامة وأسس نجاح هذه البرامج في المكتبات الجامعية ، كما تطرقنا إلى طرق وأساليب وخطوات العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة الجامعية وأيضا إلى طرق ووسائل الاتصال بالعاملين المساهمة في تحسين أدائهم .

حيث استنتجنا في الأخير أنه يوجد العديد من العناصر والطرق التي تساهم في تحسين أداء العاملين في المكتبة الجامعية كزرع روح الثقة بالانتماء في العاملين وتحسيسهم بأهميتهم ومعاملتهم معاملة جيدة وكذلك توفير وتحسين جو العمل والاهتمام بالظروف المعنوية للعمال.

1 . أحمد جرادات،عبد الناصر ، هاتف الشامي،لبنان . **مرجع سابق** . ص 162 .

# الفصل الخامس:

## دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

1. إجراءات الدراسة الميدانية
1.1. مجالات الدراسة
1.2. منهج الدراسة
1.3. مجتمع الدراسة
1.4. أدوات جمع البيانات
2. التعريف بمكان الدراسة
3. تحليل نتائج الاستبيان
4. النتائج العامة
5. النتائج على ضوء الفرضيات

# الفصـــل الخامس : دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي

## تمهيد:

تعتبر العلاقات العامة ركن أساسي من أركان المكتبة حيث لها دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين فيها وزيادة مردوديتهم في العمل . وفي هذا الفصل سنتطرق إلى دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة الجامعية لجامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي ، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي وعلى استمارة الاستبيان لجمع البيانات من المكتبيين الذين يصل عددهم إلى 53 مكتبي ، لنصل فالنهاية إلى النتائج العامة .

## 1. إجراءات الدراسة الميدانية :

### 1.1 مجالات الدراسة الميدانية :

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة أساسية في التركيبة الأساسية لأي بحث علمي، حيث أن لكل دراسة ثلاث مجالات أو أبعاد رئيسية وهي :

#### 1 . 1 . 1 . المجال الجغرافي:

يتضح المجال الجغرافي لهذه الدراسة من خلال العنوان الذي يتمثل في العلاقات العامة ودورها في تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي ،وبالتالي فالمجال المكاني للدراسة هو المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي .

#### 1 . 1 . 2 . المجال البشري:

وهو مجتمع البحث ويتمثل في مجموع العاملين الذين ستطبق عليهم أدوات الدراسة ويتمثلون في 56 مكتبي ومكتبية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي .

#### 1 . 1 . 3. المجال الزمني:

ويشمل الفترة الزمنية التي استغرقناها لإجراء دراستنا والوصول لنتائجها خلال العام الدراسي الجامعي 2020 /2021 .

### 2.1 منهج الدراسة :

يعد اختيار المنهج من أهم العناصر المساعدة في انجاز البحوث العلمية فهو عموما الطريقة المتبعة للإجابة على الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث ، كما أنه الطريق الذي يسلكه العقل في دراسة أي موضوع وذلك بحسب طبيعة الموضوع المبحوث فيه . وقد تم اعتماد المنهج الوصفي لأنه المنهج المناسب لطبيعة هذا البحث والوصف يكون من خلال جمع الحقائق والبيانات التي تخدم الموضوع ، ويعتمد التحليل من خلال التعامل مع النتائج المتحصل عليها عند تطبيق الدراسة الميدانية والمتمثلة أساسا في استمارة الاستبيان كأداة تم اعتمادها لجمع البيانات وتحليلها لتكون أساسا لنتائج البحث .

### 3.1 مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ، ويشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة المدروسة ، ويتكون مجتمع الدراسة عادة من عناصر ومفردات [1]، ويقتصر هذا البحث على موظفي المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي ، حيث لا يتعدى عددهم 56 موظفا ولقد تم اللجوء إلى المسح الشامل لكل أفراد المجتمع من المكتبيين .

### 4.1 أدوات جمع البيانات:

يعتمد الباحث أثناء دراسة الظاهرة موقع بحثه على استخدام أدوات عديدة تفيده في جمع البيانات حول مشكلة الدراسة الميدانية، حيث اعتمدنا في دراستنا على أداة لجمع المعلومات الضرورية المفصلة على النحو التالي:

#### 1.4.1 استمارة الاستبانة ( الاستبيان ) :

وهي أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها. [2]

وقد اعتمدنا في بحثنا على استمارة وجهت للعاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي كونهم المعنيين بدور العلاقات العامة في تحسين أدائهم الوظيفي داخل المكتبة ، حيث احتوت هذه الاستمارة

1. عليان ، ربحي مصطفى . **طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي**. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص 227.
2. عليان ، ربحي مصطفى . **البحث العلمي : أسسه ، مناهجه و أساليبه ، إجراءاته** . عمان : بيت الأفكار الدولية . ص 90 .

على 34 سؤال منها ما هو مغلق بهدف التحكم في موضوع الدراسة ومنها ما هو مفتوح ، حيث تم تصميمها وفق الفرضيات الموضوعة مسبقا وذلك وفق أربع محاور المتمثلة في :

- **البيانات الشخصية (خصائص مجتمع الدراسة):**

تتضمن معلومات وبيانات تتعلق بمجتمع الدراسة تتمثل في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المصلحة.

- **المحور الأول** : مساهمة العلاقات العامة في تطوير ودعم الاتصال بين موظفي المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي. ويحتوي على 7 أسئلة .
- **المحور الثاني :** دور أنشطة العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي : ويحتوي على 10 أسئلة .
- **المحور الثالث :** وسائل العلاقات العامة للتأثير على العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي : ويتكون من 5 أسئلة .
- **المحور الرابع :** الاهتمام بالموظفين ومعاملتهم بطريقة جيدة لتحسين أدائهم بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي : ويحتوى على 12 سؤال.

## 2. التعريف بمكان الدراسة :

### 1.2 التعريف بجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-

ترجع الجذور الأولى لتأسيس جامعة العربي بن مهيدي إلى المرسوم التنفيذي رقم 204/84 في18 أوت 1984م، بعد أن كانت في بداياتها الأولى عبارة عن مدرسة عليا للأساتذة ، وتدعم هذا التكوين بفتح المعهد الوطني العالي في الميكانيك بثلاث تخصصات بمقتضى المرسوم رقم 255/84 المؤرخ في 18 أوت 1984 م .

تمت ترقية المدرسة العليا للأساتذة والمعهد الوطني العالي في الميكانيك إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 158/97 المؤرخ في 10 ماي 1997، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 274/06 المؤرخ في 16 أوت 2006م، ثم إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي 285/08 المؤرخ في 16 أوت 2008م وبناء على المرسوم التنفيذي رقم 164/13 بتاريخ 15 أفريل 2013 المعدل والمكمل للمرسوم السابق أصبحت جامعة أم البواقي تحتوي على 7 كليات و3 معاهد وهي:

كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم والعلوم التطبيقية، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، كلية علوم الأرض والهندسة المعمارية، معهد تسيير التقنيات الحضرية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، معهد التكنولوجيا.

بلغ عدد الطلبة الإجمالي خلال هذه السنة الدراسية 2019/2020 في كل الفروع والمستويات: **36422 طالبا**، كما بلغ عدد الأساتذة الإجمالي خلال هذه السنة الدراسية 2020/ 2020: **1268 أستاذا.**[1]

## 2.2. التعريف بمكتبة جامعة العربي بن مهيدي –أم البواقي-

كان أول ظهور لمكتبة جامعة العربي بن مهيدي –أم البواقي - سنة 1983 كمكتبة للمدرسة العليا للأساتذة ثم مجموعة من مكتبات متخصصة باعتبار كل معهد مستقل بذاته ، في سنة 1997 تم توحيدها في بناء واحد ومكتبة واحدة تقع وسط الهيئة الأم "الجامعة " المركز الجامعي آنذاك ، وبذلك فهي بموقع استراتيجي هام يكثر فيه التردد كونه مكان عبور لجميع أفراد المؤسسة من طلبة ، أساتذة ، عمال...الخ.[2]

تعتبر المكتبة من الدعائم البيداغوجية الهامة للطالب ، لذا فقد أولت لها الجامعة أهمية كبيرة وسخرت لها كل الإمكانيات المادية والبشرية من اجل تحقيق أهدافها ، وكنتيجة لترقية المركز الجامعي إلى مصاف الجامعات و نظرا للعدد الهائل للطلبة فقد تم بناء صرح جديد للمكتبة المركزية التي تم افتتاحها للأسرة الجامعية في 9ماي 2009 لتضاف إلى الهياكل الهامة للجامعة ، والتي تقع في قلب الحرم الجامعي الذي يطل على بانوراما ساحرة لجبل سيدي أرغيس ، تقدر مساحتها الإجمالية بـ 900م. بقدرة تصل لأكثر من 1000 مقعد.

**3.2. مبنى المكتبة:** تنقسم المكتبة إلى أربعة طوابق كالتالي:

**الطابق الأرضي:** يتكون من:

1. الموقع الرسمي لجامعة أم البواقي . [ على الخط المباشر ] . تمت الزيارة يوم : 05/12 / 2021 . متاح على الرابط التالي . www.univ-oeb.dz

2 . معروف ، عبد الحميد ، بوعافية ، خليل . ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي. مذكرة ماستر : علم المكتبات : أم البواقي : جامعة العربي بن مهيدي ، 2020 . ص60 .

*مكتب الاستقبال والتوجيه: مهمته توجيه الطلبة إلى التخصصات المرغوب فيها، تنظيم حركة الطلبة داخل المكتبة والسهر على تطبيق القوانين الداخلية للمكتبة.

*فضاء تكنولوجيا المعلومات والاتصال : يساهم مكتب استقبال هذا الفضاء للطلبة باستخراج بطاقة القارئ المغناطيسية كما يشرف على قاعة الانترنت المجهزة ب 40 حاسوب حيث يتم مساعدة الطلبة للولوج إلى عالم الإنترنت.

*قسم البراي : خصص جناح للمكفوفين ، ويحتوي هذا الجناح على 5 حواسيب مجهزة ببرمجية ناطقة باللغتين العربية والفرنسية ، كما أنه جهز بطابعتين براي ، وقد دعم هذا القسم بمكتبة صوتية في الأدب ، والإسلاميات ، والإعلام الالي ، وتعلم اللغتين الفرنسية والانجليزية.

*فضاء الاستراحة والمعارض: خصص هذا الفضاء لتصفح الجرائد باللغتين العربية و الفرنسية ، والتعرف على المقتنيات الجديدة من الكتب عن طريق شاشة العرض تعمل بشكل دوري ومنتظم وتكون مدة العرض 15 يوم، مع إضافة كل جديد بها 18 مقعد.

**إدارة المكتبة:**

- مكتب مديرة المكتبة.
- مكتب رئيس مصلحة الاقتناء.
- مكتب رئيس مصلحة المعالجة التقنية للمراجع.
- مكتب رئيس مصلحة البحث البيبليوغرافي.
- مكتب رئيس مصلحة التوجيه.[1]

**الطابق السفلي:** ويتكون من :

- **جناح خاص بالأطروحات والرسائل والمذكرات** : مجهز ب: 80 مقعدا، يتربع هذا القسم على حيز كبير من مساحة المكتبة المركزية ، حيث تمتلك المكتبة مخزنا معرفيا قيما متمثلا في الأطروحات والرسائل الجامعية بالإضافة إلى المذكرات الخاصة بخريجي الماستر والتي يتم إيداعها من قبل طلبة الجامعة.
- جناح خاص بالسمعي البصري (MULTIMEDIA) مجهز ب:16 مقعد وجهاز تلفاز مع قارئ DVD وجهاز الاستماع (CASQUE) إضافة إلى جهاز إسقاط (DATASHOW)

**لطابق الأول :** ويتكون من:

- **القاعة الأولى :** مزودة بـ 488 مقعدا ، وهي مخصصة لتصفح المباشر للكتب في التخصصات التالية: - الحقوق والعلوم السياسية،- العلوم الاقتصادية ،- العلوم الإنسانية والاجتماعية ، - علوم الطبيعة والحياة ، - المحيط و البناء ، - الرياضيات و الإعلام الآلي

1. معروف ، عبد الحميد ، بوعافية ، خليل .مرجع سابق . ص61

- **القاعة الثانية :** خاصة بطلاب الآداب واللغات
- فضاء البحث البيبليوغرافي مزود ب: 15 حاسوبا يعمل بنظام (OPAC)،ومرتبط بشبكة الاتصال، يسهل للمستفيد عملية البحث عن الأوعية الفكرية.

**الطابق الثاني :** ويتكون من:

- قسم المراجع والدوريات:

يتسع لـ400 مقعد ، وهو مخصص للمجلات والقواميس والمعاجم وأمهات الكتب.

- فضاء العمل الجماعي: وهو مزود بـ70 مقعدا.[1]

## 4.2. الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية العربي بن مهيدي لجامعة أم البواقي: □

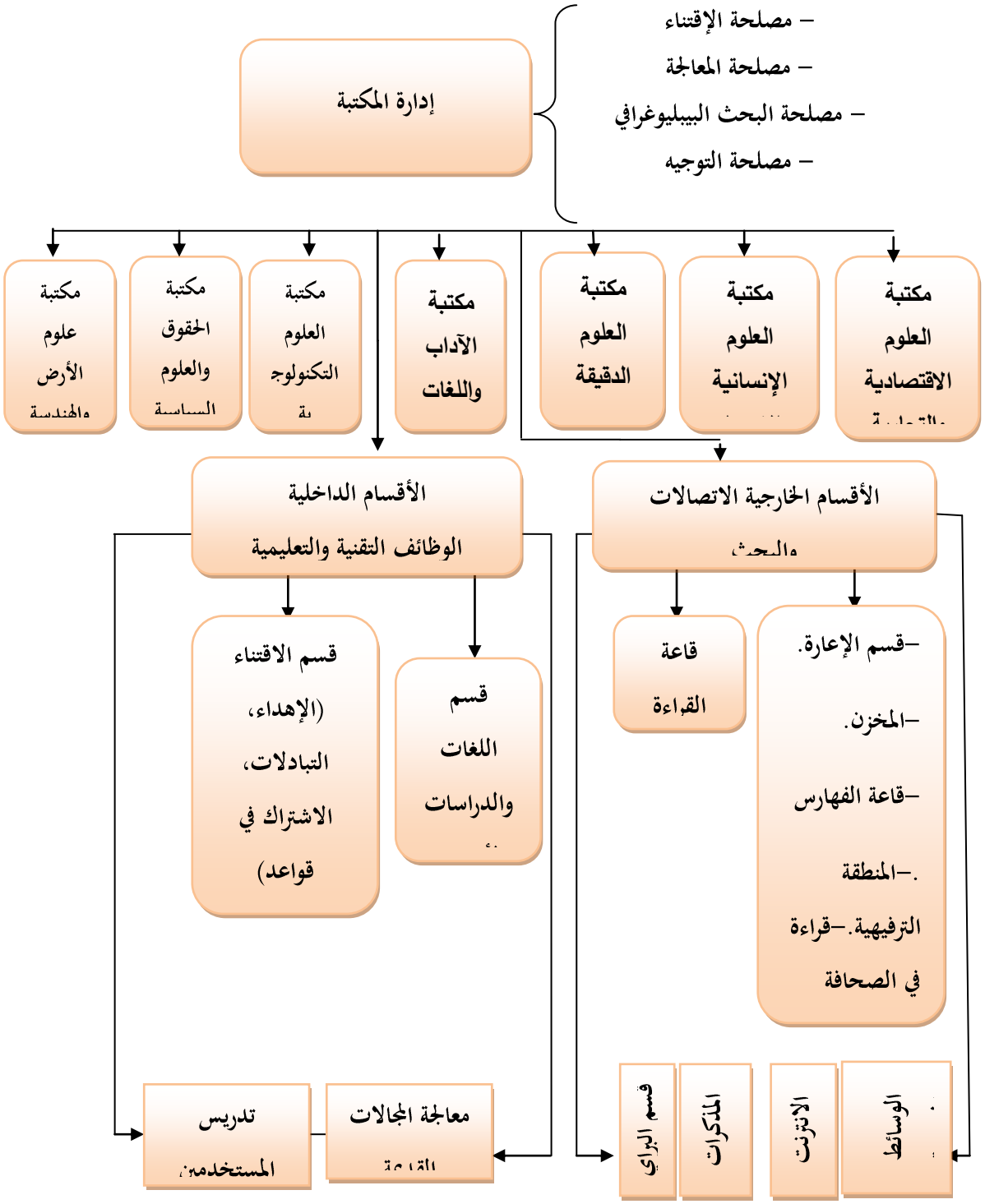
| | | |
|---|---|---|
| الكتب | كتب باللغة العربية | 33932 |
| | كتب باللغة الفرنسية | 26900 |
| | كتب باللغة الإنجليزية | 3144 |
| الدوريات | | 3729 |
| الأطروحات | | 3796 |
| الوثائق السمعية البصرية | | 939 |
| المجمـــوع | 72440 | |

الجدول رقم 01 : الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية العربي بن مهيدي لجامعة أم البواقي

1 معروف ، عبد الحميد ، بوعافية ، خليل . مرجع سابق . ص 62 .

2 .الموقع الرسمي لجامعة أم البواقي . [ على الخط المباشر ] . تمت الزيارة يوم : 05/12 / 2021 . متاح على الرابط التالي . www.univ-oeb.dz

## 5 . 2 الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي :[1]




شكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية

1. معروف ، عبد الحميد ، بوعافية ، خليل . مرجع سابق . ص 62 .

## 3 . تحليل نتائج الاستبيان:

### 1.3. المتغيرات الديمغرافية :

وهي وصف لخصائص مجتمع الدراسة حيث قمنا بطرح جملة من الأسئلة وخيارات متعلقة بأفراد مجتمع الدراسة.

**جدول رقم 02: توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس**

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ذكر | 22 | % 44.9 |
| أنثى | 27 | % 55.1 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 الذي يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس أن نسبة الإناث فيه تعادل 55.1 **% أي** 27 موظفة ، أما نسبة الذكور فقد قدرت ب 44.9 % أي 22 موظف ويرجع تفسير ذلك أن أغلبية الذكور يتوجهون بعد تخرجهم إلى الأعمال الحرة ( التجارة ) أو الأسلاك النظـــامية كالجيش ، الشرطة ...إلخ . بينما الإناث يتوجهن للوظائف التعليمية أو الادارية مثل المهام الإدارية والمكتبية الموجودة في المكتبة.

**جدول رقم 03: توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن**

| السن | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| من 20الى 30 سنة | 3 | % 6.12 |
| من 30الى 40 سنة | 26 | % 53.06 |
| 40 فما فوق | 20 | % 40.82 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 والذي يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب السن أن نسبة 53.06 % منهم ضمن الفئة العمرية ( من 30 الى 40 سنة ) ثم تأتي الفئة العمرية ( من 40 ما فوق ) بنسبة

40.82 % وفي الأخير تأتي الفئة العمرية ( من 20 الى 30 سنة ) بنسبة 6.12 % ، وهذا يعني أن 59.18 % (اي بين 20 وسنة 40)من مجتمع الدراسة من فئة الشباب اي ما يعادل 29 مكتبي وهذا يؤثر إيجابيا على خدمات المكتبة ، لأن عنصر الشباب يمتاز بالحيوية والاندفاع في العمل ومستعد لبذل مجهود أكبر الأمر الذي يشجع المسؤولين لتكليفهم بأعمال ومهام متعددة أما 40.82 % ،أي ما يعادل 20 مكتبي من مجتمع الدراسة من المتقدمين نسبيا في السن ، حيث أن في هذه المرحلة من العمر يفقد المكتبي نشاطه ويشعر بالملل من العمل وهذا يرجع إلى عدة أمور ومتطلبات في حياته المهنية بالرغم من أنه يكتسب خبرة اكثر.

**جدول رقم 04: توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي**

| المستوى التعليمي | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ثانوي | 21 | % 42.86 |
| جامعي | 28 | % 57.14 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 04 والذي يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي أن هناك تنوع في المستوى التعليمي للموظفين في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي ،حيث أن أعلى نسبة قدرت ب 57.14 % أي ما يعادل 28 مكتبي من ذوي المستوى الجامعي ، وهذا راجع لطبيعة العمل الذي يستوجب كفاءات وخبرات علمية ومتخصصة وهذا يوحي أن الجامعة تعتمد على الاطارات البشرية المؤهلة لتأطير مصالحها وتحقيق أهدافها ، أما فئة المستوى الثانوي قدرت بنسبة 42.86 % أي ما يعادل 21 مكتبي من بينهم البعض متكون تكوين مهني وهم فئة العون تقني للمكتبات الجامعية وفئة مساعد مكتبات .

**جدول رقم 05 : توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية**

| الخبرة المهنية | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 4 | % 8.17 |
| من 5 الى 10 سنوات | 17 | % 34.69 |
| من 10 سنوات فما فوق | 28 | % 57.14 |
| المجموع | 49 | % 100 |

يظهر لنا من خلال الجدول رقم 05 والذي يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية أن النسب متفاوتة فيما بينها ،حيث تأتي في المرتبة الأولى فئة ( من 10 سنوات فما فوق ) بنسبة 57.14 % اي ما يعادل 28 مكتبي، وهذا دليل على أن أغلب المكتبيين يتميزون بالأقدمية المهنية ولديهم خبرة مهنية ويكونون أكثر دراية بشؤون المكتبة ، ثم تليها فئة ( من 5 الى 10 سنوات ) بنسبة 34.69 % ،اي ما يعادل 17 مكتبي ، وفي الأخير تأتي فئة ( أقل من 5 سنوات ) بنسبة 8.17 % اي ما يعادل 4 مكتبيين تم توظيفهم حديثا نظرا لحاجة المكتبة للتوظيف .

**جدول رقم 06 : توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المصلحة**

| المصلحة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الاقتناء | 9 | % 18.37 |
| المعالجة التقنية للمراجع | 12 | % 24.49 |
| البحث البيبليوغرافي | 14 | % 28.57 |
| الإعارة | 9 | % 18.37 |
| التوجيه | 5 | % 10.20 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 الذي يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المصلحة أن مصلحة البحث البيبليوغرافي احتلت المرتبة الأولى بنسبة 28.57 % ويرجع ذلك لأهمية البحث البيبليوغرافي في الحصول على المعلومات وضرورة وجود عمال بهذه المصلحة ، ثم تليها مصلحة المعالجة التقنية للمراجع بنسبة 24.49 % وذلك للمكانة الهامة التي تحتلها في المكتبة إذ هي همزة وصل بين مصلحة الاقتناء والمستفيدين من خلال تنظيم وترتيب المواد المكتبية بالاعتماد على الأعمال الفنية من معالجة وتصنيف وفهرسة وتكشيف ، بعدها مصلحة الاقتناء ومصلحة الإعارة حيث تتساوى في النسبة وتقدر ب 18.37 % وهذا راجع لأهمية الإعارة بالنسبة للمستفيدين وكذلك أهمية الاقتناء في تنمية المجموعات المكتبية . وفي المرتبة الأخيرة نجد مصلحة التوجيه بنسبة 10.20 % لأن هذه المصلحة لا تحتاج عدد كبير من الموظفين في تقديم خدماتها بعكس المصالح الأخرى.

## 2.3 تحليل نتائج المحور الأول : مساهمة العلاقات العامة في تطوير ودعم الاتصال بين موظفي المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي ـ أم البواقي ـ

تناول هذا المحور أهمية العلاقات العامة في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي ، حيث يهدف إلى إبراز مدى مساهمة العلاقات العامة في تطوير ودعم الاتصال بين موظفي المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، ولتكون إجابة على الفرضية الأولى.

**جدول رقم 07 : نسبة التواصل بين العاملين في المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ضعيفة | 0 | % 0 |
| متوسطة | 32 | % 65.31 |
| عالية | 17 | % 34.69 |
| المجموع | 49 | % 100 |

من خلال قراءة بيانات الجدول رقم 07 الذي يبين نسبة التواصل بين العاملين في المكتبة أن هناك نسبة 65.31 %، أي ما يعادل 32 مكتبي يؤكدون على وجود تواصل بين العاملين في المكتبة بنسبة متوسطة وذلك لضرورة واهمية وجود الاتصال فيما بينهم في تنظيم نشاطاتهم وتقديم الخدمات وانجاز المهام المشتركة . بالإضافة إلى ان نسبة 34.69 % أي ما يعادل 17 مكتبي أقروا بوجود تواصل بينهم بنسبة عالية وهذا راجع لطبيعة عملهم التي تتطلب التواصل الدائم في أغلب الأمور المتعلقة بالعمل . في حين انعدمت النسبة في الذين أجابوا بأن نسبة التواصل بين العاملين في المكتبة ضعيفة وذلك كون الاتصال جزء لا يتجزأ من كل عمل في المكتبة أي أن أي عمل يتطلب اتصال وتواصل بين العاملين الذين يقومون بذلك العمل .

**جدول رقم 08 : الإطار الذي يكون فيه الاتصال بين الموظفين في المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| تبادل الأحاديث الجانبية | 15 | % 30.61 |
| طرح الاقتراحات | 18 | % 36.73 |
| إصدار القرارات | 5 | % 10.20 |
| رفع الشكاوي والطلبات | 7 | % 14.30 |
| أخرى تذكر | 4 | % 8.16 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 الذي يمثل الإطار الذي يكون فيه الاتصال بين الموظفين أن نسبة 36.73 % أي ما يعادل 18 مكتبي أجابوا بان الاطار لعملة الاتصال هي من أجل طرح الاقتراحات ويرجع ذلك لطبيعة العمل الذي يستوجب تبادل الآراء والتشاور في أمور تتعلق بمجال العمل وباحتياجات المستفيدين ، بالإضافة إلى نسبة 30.61 % أي ما يعادل 15 مكتبي أجابوا بأن تبادل الأحاديث الجانبية هو الاطار المناسب للاتصال وهذا راجع إلى رغبتهم في كسر روتين العمل لتجنب الاصابة بالملل من العمل المتواصل والمتكرر ، في حين أن بعض المكتبين أو ما نسبته 10.20 % أجابوا بان إصدار القرارات هو الاطار الذي يكون فيه الاتصال بينهم ،اما نسبة 14.30 % تشر الى رفع الشكاوي والطلبات ، كما أن هناك نسبة صغيرة من المكتبيين تقدر ب8.16 % أي ما يعادل 4 مكتبيين أجابوا إجابات أخرى من بينها بأن الإطار الذي يكون فيه الاتصال بين الموظفين هو تبادل الخبرات وتحديد مهام الموظفين وإبداء الآراء. ونستنتج من هذه النسب أن معظم الإجابات تدل على أن الاتصال بين الموظفين يكون في إطار العمل وتسييره.

**جدول رقم 09 : مفهوم العلاقات العامة في المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| همزة وصل بين المكتبة وجمهورها | 21 | % 42.86 |
| العلاقة بين العمال | 15 | % 30.61 |
| الاتصال | 13 | % 26.53 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 أن مفهوم العلاقات العامة في المكتبة بالنسبة لأغلب للمكتبيين هي همزة وصل بين المكتبة وجمهورها وهذا يظهر من خلال رأي نسبة 42.86 % من مجتمع الدراسة لأن العلاقات العامة تعتبر القناة الرابطة بين الإدارة العليا والموظفين من جهة وبينها وبين الجمهور الخارجي من جهة أخر . في حين بعض المكتبين اي بنسبة 30.61 % أجابوا بأنها العلاقة بين العمال وهذا لكونها تخلق علاقات انسانية بين العمال فيما بينهم ، أما بالنسبة للفئة الثالثة فقد أجابوا بأنها عبارة عن الاتصال وذلك بنسبة 26.53 % لأن الاتصال لب العلاقات العامة،و نستنتج من خلال هذه النسب أن أغلب العمال يرون بأن العلاقات العامة عبارة عن همزة وصل بين المكتبة وجمهورها .

**جدول رقم 10 : هدف دعم نشاطات العلاقات العامة للاتصال الداخلي بين موظفي المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| تنمية روح التفاهم بين الموظفين | 18 | % 36.73 |
| تنشيط التعاون بين الموظفين | 12 | % 24.49 |
| تنمية الشعور بالانتماء إلى المكتبة | 6 | % 12.25 |
| خلق احترام متبادل | 5 | % 10.20 |
| خلق علاقات إيجابية بين الموظفين | 8 | % 16.33 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 الذي يبين هدف دعم نشاطات العلاقات العامة للاتصال الداخلي بين موظفي المكتبة حيث نجد حسب إجابة أغلب المكتبيين بنسبة 36.73 % أي ما يعادل 18 مكتبي هو تنمية روح التفاهم بين الموظفين وذلك بالإضافة إلى تنشيط التعاون بين الموظفين بنسبة 24.49 % أي ما يعادل 12 مكتبي وهذا يدل على أن المهمة الرئيسية للعلاقات العامة هي دعم وتنشيط الاتصال بين الموظفين وذلك للتفاهم والتعاون على إنجاز المهام، في حين نجد أن باقي المكتبيين أجابوا إجابات مختلفة تمثلت في تنمية الشعور بالانتماء إلى المكتبة بنسبة 12.25 % ما يعادل 6 مكتبيين ، كذلك خلق احترام متبادل بنسبة 10.20 % ما يعادل 5 مكتبيين ، أيضا خلق علاقات إيجابية بين الموظفين بنسبة 16.33 % ما يعادل 8 مكتبيين .

**جدول رقم 11: التحسن في عملية الاتصال الداخلي بفضل أنشطة العلاقات العامة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أبدا | 0 | % 0 |
| نادرا | 6 | % 12.25 |
| أحيانا | 33 | % 67.35 |
| دائما | 10 | % 20.40 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 الذي يبين التحسن في عملية الاتصال الداخلي بفضل أنشطة العلاقات العامة أن هناك نسبة عالية قدرت ب (67.35 % + 20.40 % ) أي ما يعادل 43 مكتبي أقروا بأن هناك تحسن في الاتصال الداخلي بفضل أنشطة العلاقات العامة في حين توجد نسبة صغيرة تمثلت في 12.25 % ما يعادل 6 مكتبيين أقروا بأن هناك نقص في تحسن الاتصال الداخلي. ومما سبق نستنتج أن أنشطة العلاقات العامة قد تمكنت من إحداث تحسن نسبي في عملية الاتصال الداخلي وذلك من خلال خلق علاقات طيبة بين الموظفين وضمان الانسجام والتكامل في الجهود في سبيل خدمة المكتبة وضمان سير نشاطاتها.

**جدول رقم 12 : التحسن في التنسيق بين مصالح المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 37 | % 75.51 |
| لا | 8 | % 16.33 |
| لست أدري | 4 | % 8.16 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 الذي يبين التحسن في التنسيق بين مصالح المكتبة أن هناك نسبة كبيرة تقدر ب 75.51 % ما يعادل 37 مكتبي أقرت بوجود تنسيق بين مصالح ويرجع ذلك إلى التواصل الدائم عند إنجاز المهام بين مختلف المصالح لتحقيق الأهداف المسطرة على درجة عالية من الدقة والمصداقية في حين نجد نسبة (8.16 % + 16.33 %) ما يعادل 12 مكتبي أقرت بعدم وجود تنسيق بين مصالح المكتبة ويعود ذلك إلى الفردية في إنجاز الأعمال ونقص التواصل بين المكتبيين أثناء تأدية مهامهم بمختلف مصالح المكتبة.

**جدول رقم 13 : شكل التحسن في التنسيق بين مصالح المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| تطور التواصل بين الموظفين | 15 | % 37.84 |
| دعم التكامل والتنسيق بين المكتبة | 14 | % 37.84 |
| تحسين الاستشارة وتبادل الخبرات | 8 | %21.62 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 37 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن شكل التحسن في التنسيق بين مصالح المكتبة يشمل تطور التواصل بين الموظفين بنسبة 40.54% بالإضافة إلى دعم التكامل والتنسيق بين المكتبة بنسبة 37.84 % وهذا راجع للدور الفعال للعلاقات العامة في التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية وكذا إدماج العلاقات الشخصية لضمان سيرورة العمل . في حين نجد أن نسبة تحسين الاستشارة وتبادل الخبرات ضعيفة وتقدر ب 21.62% كونه لا يمس هذا الجانب بصفة خاصة لأنه يعتبر جانب من جوانب التواصل بين الموظفين .

## 3.3.تحليل نتائج المحور الثاني : دور أنشطة العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

تناول هذا المحور أنشطة العلاقات العامة الفعالة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي.

**جدول رقم 14: صفة تنظيم أنشطة العلاقات العامة اتجاه العاملين**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| دورية | 26 | % 53.06 |
| مناسباتية | 21 | %42.86 |
| لا ينظم | 2 | % 4.08 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن تنظيم أنشطة العلاقات العامة يكون بصفة دورية وهذا ما دلت إليه النسبة 53.06 % من إجابات المكتبيين، في حين نجد نسبة 42.86 % تكون بصفة مناسباتية ما يدل على أن المكتبة تقوم بتنظيم أنشطة اتصالية اتجاه العاملين كالقيام بتنظيم اجتماعات ولقاءات ...إلخ وهذا يكون دوريا ، إلا أنه يوجد بعض الاستثناءات حيث نجد المكتبة تقوم بتنظيم أنشطة العلاقات العامة بصفة مناسباتية أي عندما تكون مناسبة سواء وطنية أو مناسبة خاصة ، تقوم المكتبة بتنظيم أنشطة تقوم من خلالها بتعريف جماهيرها بكل ما يدور في المكتبة

وأهـدافها . كـذلك نجـد نسـبة ضـعيفة جـدا تقـدر ب 4.08 % أجابـت بأنـه لا يوجـد تنظـيم لمثـل هـذه الأنشـطة وهذا راجع لعدم مشاركتهم فيها.

**جدول رقم 15 : تنظيم أنشطة العلاقات العامة التي تجاه العاملين**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الاستماع إلى انشغالات الموظفين | 21 | % 53.85 |
| مناقشة الشكاوي والاستفسارات | 10 | % 25.64 |
| تقديم استشارات للإدارة العليا | 5 | % 12.82 |
| تصميم ملصقات ومطبوعات وإصدار نشرات | 3 | % 7.69 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 39 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 أن انشطة العلاقات العامة التي تنظم تتمثل بالدرجة الأولى في الاستماع إلى انشغالات الموظفين وهذا ما عبرت عنه أعلى نسبة من مجتمع الدراسة وقدرت ب 53.85 % ، ثم تليها نسبة 25.64 % ترى ان الانشطة تتمثل في مناقشة الشكاوي والاستفسارات ، في حين ان نسبة 12.82 % تؤكد على نشاط تقديم الاستشارات للإدارة العليا ، ولنصل أخيرا لأدنى نسبة التي سجلت في نشاط تصميم ملصقات والمطبوعات وإصدار النشرات وقدرت ب 7.69 % .

يتضح لنا مما سبق أن نشاطات العلاقات العامة تقوم بالدرجة الأولى بالاستماع إلى انشغالات الموظفين ومناقشة الشكاوي والاستفسارات وذلك لتعريف الجمهور بطبيعة العمل في المكتبة وشرح سياستها وأهدافها بلغة سهلة الفهم لتفادي انتشار الاشاعات بين الموظفين التي قد تؤدي إلى التأثير على أدائهم ، لذا نجد نشاطات العلاقات العامة تعالج انشغالات الموظفين وتناقش الشكاوي والاستفسارات وذلك بإحالتها غلى الجهة المخصصة لبحثها وتحليلها والتأكد من التغذية الراجعة حول قناعة الموظفين .

**جدول رقم 16 : هدف المكتبة من خلال تطبيق نشاطات العلاقات العامة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| تحقيق المرونة في العمل | 7 | % 14.30 |
| تحقيق الاتصال الفعال | 14 | % 28.57 |
| تحقيق الأداء الفعال | 18 | % 36.73 |
| الحفاظ على سمعة المكتبة | 4 | % 8.16 |
| خلق الثقة بين المكتبيين فيما بينهم | 6 | % 12.24 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

من خلال قراءتنا للجدول رقم 16 يظهر أن هدف المكتبة من خلال تطبيق نشاطات العلاقات العامة تحقيق الأداء الفعال وهذا ما دلت عليه نسبة إجابات المكتبيين التي قدرت 36.73 % بالإضافة إلى نسبة 14.30 % التي اشارت الى هدف تحقيق الاتصال الفعال الذي يلعب دور كبير في تسيير سلوك الأفراد وتوجيهها مما يؤدي إلى ربط الأفكار وتحقيق الانسجام والمشاركة ، بعدها يأتي الحفاظ على سمعة المكتبة قدرت بنسبة 8.16 % وهو تعتيم أو تقليل للدور الذي تلعبه العلاقات العامة لتحسين صورة المكتبة على الصعيد الخارجي في حين نجد أن بقية إجابات المكتبيين تكون بنسب قليلة تمثلت في 14.30 % تتعلق بهدف تحقيق المرونة في العمل وذلك من خلال جعل الموظفين متعددي المهارات لأداء أنواع مختلفة من المهام وذلك بتوكيلهم بعدة أدوار ومسؤوليات متنوعة ، تليها في الأخير هدف خلق الثقة بين المكتبيين فيما بينهم بنسبة تقدر ب 12.24 % وذلك من خلال تحسين العلاقة والتواصل بينهم ودفعهم إلى العمل الجماعي من خلال التشاور وتبادل الاقتراحات والنصائح .

**جدول رقم 17: ممارسة ال علاقات العامة نشاطاتها على أكمل وجه**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 38 | %77.55 |
| لا | 11 | % 22.45 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن ممارسة العلاقات العامة لنشاطاتها في المكتبة يتم على أكمل وجه وذلك لإجابة معظم المكتبيين بنعم بنسبة تقدر ب 77.55% أي ما يعادل 38 مكتبي ويرجع ذلك لأهمية نشاطات العلاقات العامة التي تسهل الكثير من الأعمال على المكتبة ما يدفعها الى ممارسة أنشطة العلاقات العامة على أكمل وجه ، في حين نجد نسبة من المكتبيين تقدر ب 22.45 % أي ما يعادل 11 مكتبي أجابوا بلا ويرجع ذلك إلى بعض المعيقات التي تحد من فعالية نشاط العلاقات العامة في المكتبة منها عدم وضع العلاقات العامة في مستوى إداري مناسب وعدم توفير الموارد المالية الكافية لممارسة هذه النشاطات ، أيضا عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة في العلاقات العامة في المكتبة ، كذلك عدم فهم مفهوم العلاقات العامة من طرف بعض العاملين .

**جدول رقم 18 : تشجيع المكتبة على زيادة الجهد ورفع الأداء في العمل**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أبدا | 0 | % 0 |
| نادرا | 8 | % 16.33 |
| أحيانا | 22 | % 44.90 |
| دائما | 19 | % 38.77 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18 أن المكتبة تشجع على زيادة الجهد ورفع الأداء في العمل بنسبة كبيرة تقدر ب (44.90 % + 38.77 % ) أي ما يعادل 41 مكتبي وذلك من خلال مختلف الطرق والوسائل التي تعتمدها المكتبة في تحفيز الموظفين لزيادة مردوديتهم في العمل في حين نجد أن هناك نسبة صغيرة من المكتبيين تقدر ب 16.33 % أي ما يعادل 8 مكتبيين أقروا بندرة هذا التشجيع وذلك لعدم توفر الحوافز الكافية التي تدفعهم لزيادة الأداء وأهمها الحوافز المادية كالعلاوات أو الزيادة في الأجر وهذا ما يؤثر على أداء العاملين .

**جدول رقم 19: طرق تشجيع المكتبة للعاملين**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ترقيات في العمل | 18 | % 42.86 |
| رفع الأجور | 0 | % 0 |
| التكريمات في المناسبات الخاصة ( عيد العمال مثلا ) | 14 | %33.33 |
| تشجيعات معنوية ( رسائل شكر وثناء ...الخ ) | 10 | % 23.81 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 42 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 الذي يبين الطريقة التي تشجع بها المكتبة العاملين هي الترقيات في العمل بنسبة 42.86 % ويرجع ذلك أن اتاحة فرص الترقية للعاملين فالمكتبة يؤدي إلى تنمية روح الولاء والانتماء لها وبث روح المنافسة بين العاملين في القيام بالأعمال الموكلة لهم بهدف زيادة فرص الترقية ، تليها التكريمات في المناسبات الخاصة كعيد العمال وعيد المرأة بنسبة 33.33% تمثل إحدى الحوافز المادية التي تقوم بإشباع حاجيات العامل وتشجعهم على بذل قصارى جهدهم في العمل ، بالإضافة إلى التشجيعات المعنوية كرسائل الشكر والثناء بنسبة 23.81 % فهي تساعد العامل على إشباع حاجياته الإنسانية وتزيد من شعوره بالرضا عن عمله وتحقيق التعاون بين زملائه ، في حين نجد رفع الأجور الذي قد يؤثر فعلا في تحسين الأداء ينعدم الاهتمام به في المكتبة . وهذا ما يوضح سياسة المكتبة التي المنتهجة لدفع الموظفين لتحسين أدائهم أكثر

**جدول رقم 20 : تنظيم المكتبة دورات تكوينية خاصة للعمال في مجال عملهم**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أبدا | 0 | % 0 |
| نادرا | 2 | % 4.08 |
| أحيانا | 34 | % 69.39 |
| دائما | 13 | % 26.53 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 أن المكتبة تنظم دورات تكوينية خاصة للعمال في مجال عملهم وهذا ما تبينه النسبة (69.39 % + 26.53 % ) أي ما يعادل 47 مكتبي أقروا بذلك ، وهذا يرجع إلى أهمية الدورات التكوينية التي تلعب دورا أساسيا في زيادة فعالية المكتبة من خلال تحسين مهارات وقدرات الموظفين التي تساعدهم على تحسين أدائهم لمواكبة المستجدات والتطورات الحاصلة على مستوى المحيط الداخلي للمكتبة أو على الصعيد الخارجي . في حين نجد نسبة قليلة جدا تقـــــــدر ب 4.08 % ما يعادل مكتبيين أقروا بعدم تنظيم المكتبة لمثل هذه الدورات التكوينية ويرجع هذا لعدم استفادتهم منها .

**جدول رقم 21 : مساهمة الدورات التكوينية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 49 | %100 |
| لا | 0 | %0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 21 أن الدورات التكوينية التي تنظمها المكتبة تساعد بصفة كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وهذا ما تظهره النسبة الكبيرة التي قدرت ب 100 % أي ما يعادل 49 مكتبي أجابوا بنعم ويرجع ذلك إلى أن الدورات التكوينية تعتبر من الحوافز التي تدفع العامل لرفع مردوديته في العمل كما أنها تنمي قدرات ومهارات الفرد وتزيد من مستوى أدائه ، حيث أن للدورات التكوينية أهمية كبيرة في تحسين أداء العاملين فهي تغرس فيهم روح الإتقان وحب العمل وتقديره لمكان عمله وسعيه إلى التميز فيه ، كما أن التكوين يزيد من الروح الإيجابية عند العامل ورفع معنوياته وتجعله أكثر استيعابا للقوانين ويزيد من ثقة العامل بمهاراته وقدراته .

**جدول رقم 22 : العوامل التي تأثر في أداء العاملين في بالمكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| طبيعة العلاقة بين الادارات والموظفين | 26 | % 53.06 |
| طبيعة العلاقة بين الموظفين أنفسهم | 8 | % 16.33 |
| العدالة في توزيع المهام والواجبات | 11 | % 22.45 |
| احترام حق الموظف في الإجازات المرضية | 4 | % 8.16 |
| عوامل أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 22 أن أهم العوامل التي تأثر في أداء العاملين في بالمكتبة تتمثل في طبيعة العلاقة بين الإدارة والموظفين بنسبة كبيرة تقدر ب 53.06 % بالإضافة إلى العدالة في توزيع المهام والواجبات بنسبة 22.45 % ثم تليها طبيعة العلاقة بين الموظفين أنفسهم بنسبة 16.33 % وفي الأخير تأتي نسبة ضئيلة تقدر ب 8.16 % تتعلق باحترام حق الموظف في الإجازات المرضية . ومما سبق يمكن القول أن العلاقة الجيدة بصفة عامة وخاصة مع الإدارات أو المسئولين تولد الثقة وتحقق التقارب بينهم، ونجد كذلك أن العدالة في توزيع المهام والواجبات ترفع الروح المعنوية للعاملين، وهذا ما يخلق جو مناسب أمام الموظف لتحسين أدائه ، وأيضا طبيعة العلاقة بين الموظفين تؤثر على أدائهم فكلما كانت العلاقة جيدة كلما كان التواصل بينهم جيد و الأداء مرتفع وكلما كانت مشاحنات أو مشاكل بينهم أثر ذلك على أدائهم ، كذلك عدم احترام الإجازات المرضية يؤثر على معنوية العامل وبذلك يتأثر أداءه الوظيفي .

**جدول رقم 23 : دور المجهودات التي تبذلها المكتبة من خلال أنشطة العلاقات العامة في تحسن أداء العاملين**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| موافق تماما | 15 | % 30.60 |
| موافق | 27 | % 55.10 |
| لست أدري | 7 | % 14.30 |
| معارض | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 23 أن أغلب مجتمع الدراسة يرون بأن المجهودات التي تبذلها المكتبة من خلال أنشطة العلاقات العامة لها دور في تحسين أداء العاملين وذلك بنسبة (55.10 % + 30.60 % ) ما يعادل 42 مكتبي ، في حين نجد نسبة ضئيلة تقدر ب 14.30 % ما يعادل 7 مكتبيين ليست لديهم أي فكرة حول الموضوع أما نسبة المعارضة فلا توجد . ومما سبق يتبين لنا مكانة أنشطة العلاقات العامة في المكتبة ومدى فعالية المجهودات التي تبذلها في تحسين أداء العاملين ، وهذا يعود بالإيجاب على المكتبة .

## 4.3. تحليل نتائج المحور الثالث : وسائل العلاقات العامة للتأثير على العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

تناول هذا المحور وسائل العلاقات العامة في التأثير على العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .

**جدول رقم 24 : الوسائل الشفاهية المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| اتصال شخصي | 9 | % 18.37 |
| مقابلة | 15 | % 30.61 |
| اجتماعات | 18 | %36.73 |
| الندوات والمحاضرات | 7 | % 14.29 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 24 نجد أن الوسائل الشفاهية المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة عديدة حيث تعتمد أكثر شيء على الاجتماعات بدرجة عالية بنسبة 36.73% ، وذلك للاعتماد على الاجتماعات عند حدوث مشكل داخل أو المكتبة للوصول إلى حل لها ، تليها المقابلات بدرجة متوسطة بنسبة 30.61 % وهذه المقابلات تكون مع الإدارات التابعة للمكتبة، في حين وجدنا اتصال الشخصي بنسبة 18.37 % الذي يتم بين العمال ورؤساء الأقسام، أما عن الندوات والمحاضرات فجاءت نسبتها 14.29 % التي يتم عقدها في المكتبة بين العمال ورؤساء الأقسام بحضور مدير المكتبة.

**جدول رقم 25 : الوسائل الكتابية المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ملصقات | 21 | % 42.86 |
| تقارير | 12 | % 24.49 |
| شكاوي | 10 | %20.40 |
| مذكرات وتعليمات | 6 | %12.25 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 الذي يبين الوسائل الكتابية المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة أن الوسيلة المستخدمة بكثرة هي الملصقات في المرتبة الأولى بنسبة 42.86 % حيث تستخدم بكثرة ومعظم مضامينها تتعلق بالخدمات الجديدة الخاصة بالمكتبة مثل ، وفي المرتبة الثانية نجد التقارير بنسبة 24.49 % وهي عبارة عن تقارير متعلقة بكل ما يحدث في بالمكتبة كالمشاكل التي تكون داخل المكتبة ويكون معظمها سنوية ، أما في المرتبة الثالثة نجد الشكاوي بنسبة 20.40% وتتمثل في مختلف الطلبات الكتابية التي تحل مشاكل الموظف بالطرق القانونية والإدارية وتوصل صوته للمسئولين . وفي الأخير نجد مذكرات والتعليمات بنسبة 12.25% وتتمثل في مختلف الأوامر والقوانين الموجهة للعاملين لأداء مهام محددة .

**جدول رقم 26 : الوسائل الإلكترونية المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| هاتف | 17 | % 34.69 |
| لوحة الإعلانات | 8 | % 16.33 |
| فاكس | 14 | %28.57 |
| الإنترنيت | 10 | %20.41 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 26 الذي يبن الوسائل الإلكترونية المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة أن الوسيلة الأكثر استخداما هي الهاتف وذلك بنسبة 34.69 % لكون الهاتف وسيلة منتشرة بكثرة وأقل جهد وتكلفة من الوسائل الأخرى يليها الفاكس بنسبة 28.57% ، بعدها الانترنيت بنسبة 20.41% وفي الأخير نجد لوحة الإعلانات بنسبة 16.33 % ومنه نستنج أن هذه الوسائل تستخدم بنسب متوسطة ولا تحتاج لجهد كبير لكنها تحتاج لتكلفة عالية .

**جدول رقم 27 : الوسائل التي لها فعالية أكثر في الاتصال والتأثير على العاملين**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الوسائل الشفاهية | 29 | % 59.18 |
| الوسائل الكتابية | 8 | % 16.33 |
| الوسائل الإلكترونية | 12 | % 24.49 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 27 الذي يبين الوسائل التي لها فعالية أكثر في الاتصال والتأثير على العاملين هي الوسائل الشفهية في المرتبة الأولى بنسبة 59.18 % ثم في المرتبة الثانية تأتي الوسائل الإلكترونية بنسبة 24.49 % وفي الأخير تأتي الوسائل الكتابية بنسبة 16.33 % . ومن خلال هذه النسب نستنتج أن الوسائل التي لها فعالية أكبر في التأثير على العاملين هي وسائل الاتصال المباشر كالمقابلات والاجتماعات ...إلخ ، بالإضافة إلى الوسائل الإلكترونية بنسبة متوسطة كالهاتف والفاكس والانترنيت ، أما بالنسبة للوسائل الكتابية كالملصقات والتقارير فهي تأثر بنسبة قليلة .

**جدول رقم 28 : تقييم الوسائل المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| كافية | 27 | % 55.10 |
| غير كافية | 18 | % 36.73 |
| كافية جدا | 4 | %8.17 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 28 الذي يبين تقييم الوسائل المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة أن نسبة 55.10 % أي ما يعادل 27 مكتبي يرون بأن الوسائل المستخدمة كافية، في حين أن نسبة 36.73 % ما يعادل 18 مكتبي يرون بأن هذه الوسائل كافية، وأخيرا نجد نسبة 8.17% ما يعادل 4 مكتبيين يرونها كافية جدا .

ونستنتج مما سبق أن المكتبة تحرص على توفير الوسائل الاتصالية الازمة لاستيعاب مختلف أنشطة العلاقات العامة ، وأنها تسعى لتأثير على الجماهير الداخلية وذلك بتكييف أنشطتها بما يتفق مع مصالح هذه الجماهير .

**جدول رقم 29 : اسس اختيار الوسائل اللازمة لتأدية نشاطات العلاقات العامة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| تكلفة الوسيلة | 21 | % 42.86 |
| قدرتها على الانتشار | 5 | %10.20 |
| سهولة استخدامها | 4 | %8.16 |
| قدرتها في التأثير | 19 | %38.78 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 29 أن الأساس الذي يعتمد عليه في اختيار الوسائل اللازمة لتأدية نشاطات العلاقات العامة هو مراعاة تكلفة الوسيلة بالدرجة الأولى وذلك بنسبة 42.86 % بالإضافة إلى نسبة 38.78 % التي ترى ان اساس اختيار الوسيلة هو قدرتها في التأثير، ثم تليها نسبة 10.20% التي تمثل قدرتها على الانتشار وذلك للوصول للجماهير المستهدفة وفي الأخير تأتي نسبة 8.16% والتي تمثل سهولة استخدام الوسيلة.

نستنتج مما سبق أن نشاطات العلاقات العامة تراعي الميزانية المخصصة لها قبل كل شيء في عملية اختيار الوسائل اللازمة لتأدية نشاطاتها مما يجعلها مقيدة نوعا ما بوسائل معينة دون غيرها ، كما تركز كذلك على قدرة الوسيلة المختارة في التأثير على الجماهير المستهدفة وتحقيق الهدف المطلوب .

**جدول رقم 30 : الاستخدام الجيد لوسائل العلاقات العامة للمكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| تجنب سوء التفاهم بين الموظفين | 15 | % 30.61 |
| خلق المناخ الجيد للعمل | 18 | % 36.73 |
| سير العمل بسرعة ومرونة | 16 | % 32.66 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 30 الاستخدام الجيد لوسائل العلاقات العامة يمنح المكتبة المناخ الجيد للعمل هذا ما تفسره النسبـــــة التي قدرت ب 36.73 % ، في حين يتبين لنا أن نسبة 32.66 % حازت عليها سير العمل بسرعة ومرونة ، فيما تقاربت معها نسبة تجنب سوء التفاهم مع الموظفين المقدرة ب 30.61 % ، هذا ما يفسر أن الاستخدام الجيد لوسائل العلاقات العامة يسمح للعاملين بتحقيق جميع الظروف الملائمة لطبيعة العمل .

## 5.3. تحليل نتائج المحور الرابع : الاهتمام بالموظفين ومعاملتهم بطريقة جيدة لتحسين أدائهم بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .

تناول هذا المحور الاهتمام بالموظفين ومعاملتهم بطريقة جيدة لتحسين أدائهم بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .

**جدول رقم 31 : اهتمام المكتبة بالعامل وراحته**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أبدا | 0 | % 0 |
| نادرا | 5 | % 10.20 |
| أحيانا | 24 | % 48.98 |
| دائما | 20 | % 40.82 |
| غالبا | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 31 أن المكتبة تهتم بالعامل بشكل كبير وهذا ما دلت عليه إجابات المكتبيين التي تقدر بنسبة ( 48.98 % + 40.82 % ) ما يعادل 44 مكتبي في حين نجد نسبة 10.20 % ما يعادل 5 مكتبيين أقروا بعدم اهتمام المكتبة بهم . ومما سبق أن المكتبي تسعى لتوفير سبل الراحة للعاملين ومنحهم الاهتمام اللازم لتحسين ورفع مستوى أدائهم.

**جدول رقم 32: طرق اهتمام المكتبة بالعامل وراحته**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| تحسن لك ظروف العمل | 31 | % 63.27 |
| تعطيك راحة | 18 | % 36.73 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 32 الذي يبين الطريقة التي تهتم بها المكتبة بالعامل وراحته هي تحسين ظروف العمل للعامل بنسبة 63.27 % وذلك من خلال توفير كل الوسائل والطرق الممكنة والتي تساعد في العمل وذلك ليجد العامل راحته عند القيام بمختلف الأعمال، بالإضافة إلى إعطائه راحة بنسبة 36.73 % ويرجع ذلك لعدم قدرة الموظف على العمل المتواصل الذي يسبب له الجهد والإرهاق مما يسبب من انخفاض مستوى أدائه.

**جدول رقم 33: اهتمام المكتبة بالجوانب المادية المتعلقة بالعاملين**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أبدا | 0 | %0 |
| نادرا | 12 | % 24.49 |
| أحيانا | 21 | %42.86 |
| غالبا | 11 | % 22.45 |
| دائما | 5 | % 10.20 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 33 بأن المكتبة تهتم بالجوانب المادية وهذا ما صرحه أغلب المكتبيين وذلك بنسبة (42.86% + 22.45 % + 10.20 % ) ما يعادل 37 مكتبي وهذا يدل على المكتبة تهتم بمعرفة وإشباع احتياجات الموظفين وبذلك تشجع العاملين على بذل مجهود أكبر وتجنيد كافة ما لديهم من قدرات والارتفاع بمستوى أدائهم ، في حين نجد نسبة 24.49 % ما يعادل 12 مكتبي أقروا بندرة الاهتمام بالجوانب المادية وهذا راجع إلى عدم توفير كل المتطلبات المادية كالأجر والعلاوات وكذلك وجود نقابة الموظفين المتخصصة في معالجة أجواء العمل من الناحية المادية .

**جدول رقم 34: الجوانب المادية المتعلقة بالعاملين التي تهتم بها المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الاهتمام بالأجر | 0 | % 0 |
| الاهتمام بالمكافأة والحوافز | 15 | % 30.61 |
| ملائمة مقر العمل | 23 | % 46.94 |
| الاهتمام بخدمات العلاج والتأمين | 11 | % 22.45 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 33 أن المكتبة تهتم بالجوانب المادية المتعلقة بالعاملين المتمثلة في ملائمة مقر العمل بنسبة 46.94 % بالإضافة إلى الاهتمام بالمكافأة والحوافز بنسبة 30.61 % وكذلك الاهتمام بخدمات العلاج والتأمين بنسبة 22.45 % كما نلاحظ عدم اهتمامها بالأجر . ومما سبق يتضح لنا أن المكتبة تهتم بمعرفة احتياجات الموظفين من خلال الاهتمام بالعديد من الجوانب المادية والتي ترتكز بنسبة كبيرة على ملائمة مقر العمل ليجد العمل راحته بالإضافة إلى الاهتمام بالمكافأة والحوافز كمنحهم تربصات أو دورات تكوينية ، كذلك الاهتمام بخدمات العلاج والتأمين وذلك بمنح بطاقات الشفاء لكل عامل .

**جدول رقم 35 : اهتمام المكتبة بالجوانب المعنوية المتعلقة بالعاملين :**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أبدا | 0 | %0 |
| نادرا | 8 | % 16.32 |
| أحيانا | 22 | %44.90 |
| غالبا | 10 | % 20.41 |
| دائما | 9 | %18.37 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 35 أن المكتبة تهتم بالجوانب المعنوية المتعلقة بالعاملين بنسبة كبيرة تقدر ب (%44.90 + % 20.41 + %18.37 ) ما يعادل 41 مكتبي أقروا بذلك وهذا كون المكتبة تهتم بمعرفة ما إذا كانت أجواء العمل مناسبة للموظفين أم لا بالإضافة أنها تدخل في شؤون الموظفين وتهتم بأمورهم . في حين أقر بعض الموظفين بندرة اهتمام المكتبة بالجوانب المعنوية المتعلقة بالعاملين وذلك بنسبة 16.32 % ما يعادل 8 مكتبيين ويرجع ذلك لاهتمامها بمصالح أخرى .

**جدول رقم 36 : الجوانب المعنوية المتعلقة بالعاملين التي تهتم بها المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نشر الاحترام بين الموظفين | 14 | % 28.57 |
| القضاء على التوترات الداخلية | 10 | % 20.41 |
| تنظيم نشاطات ترفيهية | 6 | % 12.25 |
| المساواة من ناحية المعاملة | 19 | % 38.77 |
| أخرى تذكر | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 36 أن المكتبة تهتم بالجوانب المعنوية المتعلقة بالعاملين وذلك من خلال تحقيق المساواة من ناحية المعاملة بنسبة كبيرة قدرت ب 38.77 % بالإضافة إلى نشر الاحترام بين الموظفين بنسبة 28.57 % ثم تليها القضاء على التوترات الداخلية بنسبة 20.41 % وفي الأخير تأتي تنظيم النشاطات الترفيهية بنسبة 12.25 % . ومما سبق يمكن القول أن المكتبة يرتكز جل اهتمامها بنشر المساواة والعدالة والاحترام بين الموظفين وهذا يجعلهم يشعرون بالانتماء للمكتبة بالإضافة إلى أن القضاء على التوترات الداخلية يساعد على العمل الجماعي ويخلق مناخ أفضل للعمل ، وفي الأخير فإن تنظيم النشاطات الترفيهية يساعد العامل على الخروج من جو العمل ويؤثر إيجابيا على نفسيته .

**جدول رقم 37 : إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أبدا | 8 | %16.33 |
| نادرا | 11 | % 22.45 |
| أحيانا | 30 | %61.22 |
| غالبا | 0 | % 0 |
| دائما | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 37 الذي يبين إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة أن النسبة الأكبر والمقدرة ب 61.22% ما يعادل 30 مكتبي أقروا بمشاركتهم في صنع بعض القرارات وذلك من خلال اقتراحاتهم في الاجتماعات وغيرها ،. أما النسبة (22.45 % + 16.33%) ما يعادل 19 مكتبي أقروا بعدم مشاركتهم في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة حيث يرون أن القرارات الخاصة بالمكتبة من صنع الإدارة العليا .

**جدول رقم 38 : تأثير إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة على ثقتهم :**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 43 | % 87.76 |
| لا | 6 | % 12.24 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 38 أن نسبة كبيرة تقدر ب 87.76 % ما يعادل 43 مكتبي أجابوا بنعم حول إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة يزيد من ثقتهم حيث أن تبني مبدأ إشراك الموظفين في عملية صنع القرار تعد من الممارسات الإدارية الجديدة التي فرضها التطور الذي طرأ على الإدارة الحديثة إذ يساعد على زيادة الثقة في النفس ، وينمي المهارات الشخصية ، في حين نجد نسبة ضئيلة تقدر ب 12.24 % ما يعادل 6 مكتبيين أجابوا بلا ويرجع هذا إلى أن الموظفين يرون بأن القرارات الخاصة بالمكتبة من صنع الإدارة العليا أي من صنع المدير أو نقص خبرتهم ويمكن أن تكون هذه القرارات مختلفة عن مجال تخصصهم وبالتالي عدم مشاركتهم في ذلك .

**جدول رقم 39 : إشراك الموظفين في صنع القرارات الخاصة بالمكتبة يؤثر بالسلب عليهم**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 0 | % 0 |
| لا | 49 | % 100 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 39 أن إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة لا يؤثر بالسلب عليهم وذلك حسب نسبة إجابات المكتبيين التي قدرت ب 100 % ويرجع ذلك لعدم المساس بأي جانب من الجوانب المتعلقة بالمكتبي بل إشراكه فالقرارات يزرع فيه روح المسؤولية ويحسسه بالاهتمام من طرف المكتبة .

**جدول رقم 40 : تلبية المكتبة احتياجات العاملين**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| أبدا | 0 | % 0 |
| نادرا | 7 | % 14.28 |
| أحيانا | 32 | % 65.31 |
| دائما | 10 | % 20.41 |
| غالبا | 0 | % 0 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 40 أن المكتبة تلبي احتياجات العاملين وهذا ما توضحه النسبة المقدرة ب ( 65.31 % + 20.41 % ) ما يعادل 42 مكتبي الذين أقروا بذلك في حين نجد نسبة 14.28 % ما يعادل 7 مكتبيين أقروا بندرة تلبية المكتبة لاحتياجات العاملين . ومما سبق يتبين لنا أن المكتبة تلبي احتياجات العاملين سواء كانت هذه الاحتياجات مادية أو معنوية وذلك لضمان راحت العمال وتوفير الجو الملائم للعمل بهدف تحسين أداء العاملين .

**جدول رقم 41 : رضا العاملين عن الطريقة التي تعاملهم بها المكتبة**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 43 | %87.76 |
| لا | 6 | %12.24 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 41 أن معظم العاملين راضيين عن الطريقة التي تعاملهم بها المكتبة وهذا ما أظهرته النسبة المقدرة ب 89.80 % ما يعادل 44 مكتبي أجابوا بنعم ويرجع ذلك إلى توفير المكتبة لكل الاحتياجات والأساسيات التي يحتاجها العامل بالإضافة إلى التحفيز الدائم له ، كما أن رضا العامل عن الطريقة التي تعامله بها المكتبة من بين العوامل المؤثرة في تطور العمل وسيره قدما

نحو الأمام ، في حين نجد فئة قليلة جدا تقدر ب 10.20 % ما يعادل 5 مكتبيين أجابوا بلا أي أنهم غير راضين عن الطريقة التي تعاملهم بها المكتبة ويمكن أن يكون هذا بسبب بعض الخلافات أو المشاكل التي يواجهونها مع الإدارة أو المسؤولين .

**جدول رقم 42 : دور العلاقات العامة في إيجاد مناخ أفضل للعمل المكتبي**

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| نعم | 41 | % 83.67 |
| لا | 8 | % 16.33 |
| المجموع | 49 | % 100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم أن أغلب أعضاء مجتمع الدراسة صرحوا بأن دور العلاقات العامة هو إيجاد مناخ أفضل للعمل المكتبي وذلك بنسبة 83.67 % ما يعادل 42 مكتبي ، كما نلاحظ فئة قليلة من مجتمع الدراسة بنسبة 16.33 % ما يعادل 5 مكتبيين صرحوا بأن العلاقات العامة ليست لها دور في العمل المكتبي ، ومنه يمكننا القول بأن الدور الفعال للعلاقات العامة يكمن في خلق مناخ أفضل للعمل المكتبي من خلال تحسين وتوطيد العلاقة المهنية .

## 4. النتائج العامة للدراسة :

استنادا إلى ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني وبعد تفريغ بيانات الاستبيان وبناءا على الربط بين الجانبين النظري والميداني للدراسة يمكننا تقديم النتائج العامة للدراسة وذلك على النحو التالي :

- يوجد تحسن في عملية الاتصال الداخلي بفضل أنشطة العلاقات العامة بنسبة 67.35 % .
- تنظم المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي دورات تكوينية للعمال بنسبة 69.39 % وذلك لتحسين أدائهم .
- أهم العوامل التي تأثر في أداء العاملين في المكتبة المركزية هي طبيعة العلاقة بين الإدارات والموظفين بنسبة 53.06 % .
- المجهودات التي تبذلها المكتبة من خلال أنشطة العلاقات العامة لها دور في تحسين أداء العاملين وذلك بنسبة 85.70 % .

- الوسائل المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي و التي لها فعالية أكثر في الاتصال والتأثير على العاملين هي الوسائل الشفهية في بنسبة 59.18 % .
- تهتم المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي براحة الموظفين بنسبة 89.80 % وذلك من خلال الاهتمام بتحسين ظروف العمل .
- تلبي المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي احتياجات العاملين بنسبة 85.72 % .
- أغلبية العاملين راضين عن الطريقة التي تعاملهم بها المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي بنسبة تقدر ب 89.80 % .
- دور العلاقات العامة هو إيجاد مناخ أفضل للعمل المكتبي وذلك بنسبة 83.67 %

## 5. النتائج على ضوء الفرضيات :

**الفرضية الأولى :** المصاغة ب : تساهم العلاقات العامة في تطوير ودعم الاتصال بين موظفي المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي .

هذه الفرضية محققة بنسبة 67.35 % من أفراد مجتمع الدراسة حسب الجدول رقم 11 كما يؤكد أغلبية مجتمع الدراسة بنسبة 75.51 % أنه يوجد تحسن في التنسيق بين مصالح المكتبة حسب الجدول رقم 12 حيث أن هذا التحسن يتمثل في تطور التواصل بين الموظفين بنسبة 37.48 % وهذا حسب الجدول رقم 13 ، كما أنه يوجد نسبة كبيرة من التواصل بين العاملين في المكتبة تقدر ب 65.31 % ، بالإضافة إلى أن هدف دعم نشاطات العلاقات العامة للاتصال الداخلي بين موظفي المكتبة هو تنمية روح التفاهم بينهم بنسبة 36.73 % حسب الجدول رقم 10.

**الفرضية الثانية :** المصاغة ب : يعتبر الاهتمام بتحسين جو العمل والظروف المعنوية للعمال من أهم أنشطة العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.

هذه الفرضية محققة بنسبة 53.85 % من أفراد مجتمع الدراسة حسب الجدول رقم 15 وهذا ما يؤكده أغلبية مجتمع الدراسة بنسبة 85.70 % أن المجهودات التي تبذلها المكتبة من خلال أنشطة العلاقات العامة لها دور في تحسين أداء العاملين وذلك حسب الجدول رقم 23 بالإضافة أن ممارسة العلاقات العامة لنشاطاتها في المكتبة يتم على أكمل وجه بنسبة 77.55% حسب الجدول رقم 17

وهدف المكتبة من خلال تطبيق نشاطات العلاقات العامة هو تحقيق الأداء الفعال بنسبة 36.73% حسب الجدول رقم 16 ، كذلك نجد أن المكتبة تشجع على زيادة الجهد ورفع الأداء في العمل بنسبة 83.67 % حسب الجدول رقم 18 ، كما أنه تؤثر الدورات التكوينية على أداء العاملين بنسبة 100 % حسب الجدول رقم 21 .

**الفرضية الثالثة :** المصاغة ب : تتنوع وسائل العلاقات العامة في التأثير على العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وأكثرها تأثيرا هي الوسائل الشفهية مثل المناقشة والحوار.

هذه الفرضية محققة بنسبة 59.18 % من أفراد مجتمع الدراسة حسب الجدول رقم 27 وهذا ما يؤكده أغلبية مجتمع الدراسة بنسبة 63.27 % أن الوسائل المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة كافية لتأثير على العاملين حسب الجدول رقم 28 ، بالإضافة إلى أن الأساس الذي يعتمد عليه في اختيـــار الوسائل اللازمة لتأدية نشاطات العلاقات العامة هو مؤشر القدرة على التأثير بنسبة 38.78 % حسب الجدول رقم 29 ، كما أن الاستخدام الجيد لوسائل العلاقات العامة في المكتبة يخلق مناخ جيد للعمل بنسبة 36.73 % وهذا حسب الجدول رقم 30 .

**الفرضية الرابعة :** تحسيس الموظفين بأهميتهم ومعاملتهم بطريقة جيدة ، خلق بينهم الثقة وروح الانتماء الأمر الذي دفع إلى تحسين أدائهم بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي .

هذه الفرضية محققة بنسبة 89.80 % من أفراد مجتمع الدراسة حسب الجدول 31 وهذا ما يؤكده أغلبية مجتمع الدراسة بنسبة 87.76 % عن رضاهم عن الطريقة التي تعاملهم بها المكتبة حسب الجدول رقم 41 ، كما أن المكتبة تهتم بالعامل وراحته عن طريق تحسين ظـــروف العمل بنسبة 63.27 % حسب الجدول رقم 32 وتلبي احتياجاتهم بنسبة 85.72 % حسب الجدول رقم 40 بالإضافة إلى أن دور العلاقات العامة هو إيجاد مناخ أفضل للعمل المكتبي بنسبة 83.67 % حسب الجدول رقم 42 ، وإشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة يزيد من ثقتهم ويدفعهم لتحسين أدائهم بنسبة 87.76 % وذلك حسب الجدول رقم 38 .

# الخـــــــاتمة

## الخاتمة:

من خلال دراستنا لدور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي .أم البواقي .توصلنا إلى أن العلاقات العامة لها دور مهم وفعال في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي ونظامها التسييري ،حيث ارتقت إلى المستوى المطلوب ذلك لأن أغلبية الموظفين يدركون لمفهوم العلاقات العامة باعتبارها تساهم بشكل كبير في تحسين الاتصال بالجمهور الداخلي للمكتبة ، كما أنها تزيد من فاعلية الأداء والمردودية بالنسبة للعاملين من خلال أنشطتها المختلفة ورفع معنوياتهم وتنشيط التفاهم بينهم ، فالعلاقات العامة تعمل على التنسيق بين مصالح المكتبة وأعضائها وهذا باعتباره القوة الدافعة لوجودها وتطورها من خلال الاستخدام الأمثل لوسائلها التي بدورها تبرز قدرات العاملين وتحفزهم للقيام بوظائفهم كما أنها توفر مناخ أفضل للعمل المكتبي من خلال الاهتمام بالعاملين وحسن معاملتهم وتوفير كل سبل الراحة لهم .

لذلك وتأكيدا على أهمية العلاقات العامة في المكتبات نقترح دعم نشاطاتها و إعطائها مكانة هامة ضمن الهيكل التنظيمي المعتمد في تسيير المكتبة، وتعميم مفهوم العلاقات العامة على بقية الموظفين الذين لم يدركوا معناها بعد.

ونرجو في الأخير أن تكون هذه الدراسة قد استطاعت إعطاء صورة دقيقة بموضوعية عن دور العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية.

# قائمة المصادر والمراجع:

# قـــــــائمة المصادر والمراجـــــــع

## المصادر باللغة العربية

### .المعاجم والموسوعات


01 .أحمد مختار،عمر .**معجم اللغة العربية المعاصرة** . القاهرة : عالم الكتب ، 2008 .

02 . الشاقبة ، بسام عبد الرحمان . **معجم مصطلحات العلاقات العامة** . عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2014 .

03 .قاري ، عبد الغفور عبد الفتاح . **معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات** . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2000 .


### ـ الكتب


05ـ إبراهيم ، مبروك السعيد . **إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة** . القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2012 .

06ـ إبراهيم ، مبروك السعيد . **المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات.** الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع ، 2009.

07ـ إسماعيل ، وائل مختار . **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات** . عمان : دار المسيرة ، 2009 .

08 .أبو اصبع ، صالح خليل . **العلاقات العامة والاتصال الإنساني** . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع ،1998.

09 .أبو سليم ، شذا سليم .**مدى تحقيق إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين** . غزة : الجامعة الإسلامية ، 2006 .

10 .أحمد جرادات،عبد الناصر ، هاتف الشامي،لبنان . **أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق** . عمان:دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2009 .

11 . الباني،ياسين خضر ، داوود ، عبده محمد . **مقدمة في العلاقات العامة والإعلان** . . دار الآفاق المشرقة ، 2012 .

12 . الزوبعي ، عرسان يوسف . **العلاقات العامة والتنمية** . عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2016.

13 . الهمشري ، محمد أحمد. **المرجع في علم المكتبات والمعلومات**. الأردن : دار الشروق ، 1997 .

14 . بوعافية ، السعيد . **إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية** . قسنطينة : دار بهاء الدين ، 2015 .

15 . ثابت ، عبد الرحمان إدريس . **الإعلان والعلاقات العامة** . مكتبة عين الشمس ، 1990.

16 . جودة ، محفوظ أحمد . **العلاقات العامة : مفاهيم وممارسات** . عمان : دار النهظة للنشر ، 1991.

17 . حافظ ، محمد عبده . **العلاقات العامة** . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2009 .

18 . حسين الحداد ، فيصل عبد الله . **خدمات المكتبات الجامعية السعودية** : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2003 .

19. خطاب ، السعيد مبروك . **لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي** . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2013 .

رسمي ، محمد . أساسيات الإدارة التربوية . الإسكندرية : دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر ، 2004 . ص 65 .

20 . شريف ، عبد الله محمد . **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات** . الإسكندرية : مؤسسة الثقافة الجامعية ، 2007 .

21 . عدادي الحسيني ، فلاح حسن . **الإدارة الاستراتيجية** . عمان : دار وائل للنشر ، 2000 .

22 . علوي،محمد عودة ، المالكي،مجبل لازم . **المكتبات النوعية ( الوطنية ، الجامعية ، المتخصصة ، العامة ، المدرسية )** .القاهرة : الوراق للنشر والتوزيع .

23 . عليان ، ربحي مصطفى . **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعليم** . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2002 .

24 .عليان ، ربحي مصطفى . **البحث العلمي : أسسه ، مناهجه و أساليبه ، إجراءاته** . عمان : بيت الأفكار الدولية .

25 .عليان،ربحي مصطفى ، الطوباسي،عدنان محمود . **الاتصال والعلاقات العامة . عمان** : دار الصفاء للنشر والتوزيع .

26 .عليان ، ربحي مصطفى . **المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات** . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2014 .

27 .عليان ، ربحي مصطفى . **طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي** . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2009 .

28 .غازي الفتلاوي، ماجد ، نعمة الجبوري، علي عبودي .**إدارة وتخطيط العلاقات العامة** . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2016.

29 .محمد البادي ، محمد . **محاضرات في العلاقات العامة**. مكتبة فلسطين للكتب المصورة، 2007.

30 .محمد الجوهري، محمود. **العلاقات العامة بين الإدارة والإعلام**. القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، 1968.

31 .محمد الدليمي، عبد الرزاق . **العلاقات العامة رؤية معاصرة** . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، 2005 .

32 .محمد الهادي محمد . **الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات** . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 1990 .

33 .مصطفى عبده، محمود يوسف . **مقدمة في العلاقات العامة** . 2004 .

34 .همشري ، عمر أحمد . **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات** . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2001 .

## الرسائل الجامعية

35 .بجزيري ، عائشة . **مباني المكتبات الجامعية ودورها في تسيير خدمات المستفيدين** : دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم انموذجا . مذكرة الماستر : علم المكتبات والمعلومات . مستغانم : جامعة عبد الحميد ابن باديس ، 2018 .

36 .بركات ، منال . **التخطيط الاستراتيجي ودوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية** : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة محمد خيضر بسكرة . مذكرة الماستر : علم المكتبات . بسكرة : جامعة محمد خيضر ، 2019 .

37 .بلحتحات ، فاطمة الزهراء . **مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين** : دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي . مذكرة الماستر : علم المكتبات والمعلومات . خميس مليانة : جامعة الجيلالي بونعامة ، 2018 .

38.بوعلاق ، مريم . **دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في المؤسسات الإقتصادية .** مذكرة الماستر . قالمة : جامعة 8 ماي 1945 ، 2014 م .

39 .بوشطبة ، سارة ، حسناوي ، خديجة . أثر الدورات التدريبية على أداء العاملين بالمكتبات الجامعية : دراسة مسحية بالمكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 1 . ماستر : إدارة المؤسسات الوثائقية . قالمة : جامعة 8 ماي 1945 ، 2016 .2017 م .

40 .حاج أحمد ، كريمة . **العلاقات العامة داخل المؤسسة** : دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية Denitex . مذكرة الماجستير: علوم الإعلام والاتصال . وهران : جامعة السانيا ، 2010

41 ـ رحيل ، غانية . **دور العلاقات العامة في تنمية أداء المؤسسة العمومية** :دراسة ميدانية بمؤسسة الأنابيب الصغرى بالرغاية . مذكرة الماستر : العلوم السياسية . بومرداس : جامعة أمحمد بوقرة ، 2016.

42 .ساعد ، كريمة . **العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية** . مذكرة الماجستير : علوم الإعلام والاتصال . قسنطينة : جامعة منتوري ، 2012 .

43 .سويد، أحمد قمر ، حمادي، سالمة .**دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية** : مديرية توزيع الكهرباء والغاز SDC بتندوف نموذجا . مذكرة الماجستير : اتصال وعلاقات عامة . مستغانم : جامعة عبد الحميد بن باديس ، 2019 .

44 ـ عميمور ، سهام . المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل . مذكرة الماجستير : علم المكتبات . قسنطينة : جامعة منتوري ، 2012 .

45 . غداوية،إيمان ، بن خديجة،مسعودة . **العلاقات العامة ودورها في تطوير خدمات المكتبات العامة** : دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" . مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص : إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات .خميس مليانة : جامعة الجيلالي بونعامة ، 2019 .

46 .قاسي ، سامي . **العلاقات العامة ودورها في تحسين الأداء بالمكتبات الجامعية** : دراسة ميدانية دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة 2 . مذكرة الماستر : علم المكتبات . قسنطينة : جامعة قسنطينة 2 ، 2013.

47 . قصبي،نسرين ، بودور،أميرة .**دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة** : دراسة ميدانية بغرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة .مذكرة الماستر : شعبة الإعلام والاتصال . قالمة : جامعة 8 ماي 1945 ، 2017 .

48 ـ قلاتي،صبيحة ، تونسي،سهيلة . **دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية** : دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي . مذكرة الماستر : علوم الإعلام والاتصال . ام البواقي : جامعة العربي بن مهيدي ، 2015 .

49 .قواسمية ، خولة . **الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية** : دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة . مذكرة ماستر : تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق . تبسة : جامعة العربي التبسي ، 2016 .

50 ـ كريم ، مراد . **المهنة المكتبية في مؤسسة التعليم العالي بمدينة قسنطينة** . مذكرة الماجستير : علم المكتبات . قسنطينة : جامعة منتوري ، 2006 .

51 ـ لقصير ، رزيقة . **دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية** : دراسة ميدانية بمؤسسة الأملاح بقسنطينة . مذكرة الماجستير : علوم الإعلام والاتصال . قسنطينة : جامعة منتوري ، 2007 .

52 . معروف ، عبد الحميد ، بوعافية ، خليل . **ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين** : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي . مذكرة ماستر : علم المكتبات . أم البواقي : جامعة العربي بن مهيدي ، 2020 .

53 . وليد ، زوليخة . تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة : دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم ، مذكرة ماجستير : علم المكتبات والعلوم الوثائقية . وهران : جامعة وهران ، 2007 .

## .الدوريات

54 . فلحي الموسي ، محمد جاسم . **العلاقات العامة في المكتبات ومراكز المعلومات** . مجلة الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك ، 2006 . مج 1 . ع.1 .

55 ـ لحمر، إيمان . **واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية :** مديرية التربية لولاية جيجل أنموذجا . المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات ، أكتوبر 2018 . ع.4 .

## .المواقع الالكترونية

56 . الموقع الرسمي لجامعة أم البواقي . [ على الخط المباشر ] . تمت الزيارة يوم : 05/12 / 2021 .

متاح على الرابط التالي . www.univ-oeb.dz

# الملاحـــــق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة


جامعة العربي التبسي. تبسة.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : المكتبات

LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITEY

UNIVERSITEY LARBI TEBESSI – TEBESSA -


الميدان : علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة : علم المكتبات

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

# استمارة استبيان

## العلاقات العامة ودورها في تحسين أداء العاملين في المكتبة الجامعية

### دراسة ميدانية : بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي

في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص تسيير ومعالجة المعلومات واستكمالا للشطر الميداني نرجو منكم التعاون معنا والتفضل بملء هذه الاستمارة بعناية ، ونتعهد لكم بأن جميع المعلومات الواردة في الاستبيان لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

ملاحظة : الرجاء وضع علامة ( x ) أمام الجواب المناسب ولكم منا جزيل الشكر والامتنان.


إعداد الطلبة :

. خلاف بلال

. بكايري توفيق

تحت إشراف :

أ . د . بادي سوهام


السنة الجامعية 2020 / 2021

❖ **البيانات الشخصية**

**الجنس :** ذكر ☐ أنثى ☐

**السن :** من 20 إلى 30 ☐

من 30 إلى 40 ☐

من 40 فما فوق ☐

**المستوى التعليمي:** ثانوي ☐ جامعي ☐

**الخبرة المهنية :** . أقل من 5 سنوات ☐

. من 5 إلى 10 سنوات ☐

. 10 سنوات فما فوق ☐

**المصلحة :** . مصلحة الاقتناء ☐

. مصلحة المعالجة التقنية للمراجع ☐

. مصلحة البحث البيبليوغرافي ☐

. مصلحة الإعارة ☐

. مصلحة التوجيه ☐

## المحور الأول : مساهمة العلاقات العامة في تطوير ودعم الاتصال بين موظفي المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي

**س 1. بماذا تقدرنسبة التواصل بينك وبين العاملين في المكتبة**

ضعيفة ☐ متوسطة ☐ عالية ☐

**س 2. الاتصال بين الموظفين في المكتبة يكون في إطار:**

.تبادل الأحاديث الجانبية ☐

.طرح الاقتراحات ☐

.إصدار القرارات ☐

.رفع الشكاوي والطلبات ☐

أخرى.....

.....

**س 3. تعني لك العلاقات العامة في المكتبة ما يلي :**

.همزة وصل بين المكتبة وجمهورها ☐

.العلاقة بين العمال ☐

.الاتصال ☐

.أخرى تذكر

.....

.....

**س 4. هل يدعم نشاطات العلاقات العامة الاتصال الداخلي بين موظفي المكتبة بهدف :**

.تنمية روح التفاهم بين الموظفين ☐ .تنشيط التعاون بين الموظفين ☐

.تنمية الشعور بالانتماء إلى المكتبة ☐ .خلق إحترام متبادل ☐

.خلق علاقات إيجابية بين الموظفين ☐

.أخرى تذكر .....

**س 5. هل يوجد تحسن في عملية الاتصال الداخلي بفضل أنشطة العلاقات العامة ؟**

أبدا ☐ نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

**س 6. هل هناك تحسن في التنسيق بين مصالح المكتبة ؟**

نعم ☐ لا ☐ لست أدري ☐

**س 7. إذا كان 'نعم' فهل هذا التحسين يتمثل في ؟**

.تطور التواصل بين الموظفين ☐
.دعم التكامل والتنسيق بين المكتبة ☐
.تحسين الاستشارة وتبادل الخبرات ☐
.أخرى تذكر .....

.....

## المحور الثاني : دور أنشطة العلاقات العامة في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي

**س 8. تنظم أنشطة العلاقات العامة اتجاه العاملين بصفة :**

دورية ☐ مناسباتية ☐ لا ينظم ☐

**س 9. في حالة توفر هذه الأنشطة فيما تتمثل ؟**

.الاستماع إلى انشغالات الموظفين ☐
.مناقشة الشكاوي والاستفسارات ☐
.تقديم استشارات للإدارة العليا ☐
.تصميم ملصقات ومطبوعات وإصدار النشرات ☐
أخرى تذكر .....

.....

**س 10. هل تسعى المكتبة من خلال تطبيق نشاطات العلاقات العامة إلى ؟**

.تحقيق المرونة في العمل ☐ .تحقيق الاتصال الفعال ☐
.تحقيق الأداء الفعال ☐ .الحفاظ على سمعة المكتبة ☐
.خلق الثقة بين المكتبيين فيما بينهم ☐
.أخرى تذكر.....

**س 11 . تمارس العلاقات العامة نشاطاتها في المكتبة على أكمل وجه:**

**نعم** ☐ لا ☐

**س 12 . تشجعك المكتبة على زيادة الجهد ورفع الأداء في العمل:**

أبدا ☐ نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

**س 13 . إذا كانت تشجعك فكيف يتم ذلك:**

.ترقيات في العمل ☐

.رفع الأجور ☐

.التكريمات في المناسبات الخاصة ( عيد العمال مثلا ) ☐

.تشجيعات معنوية ( رسائل شكر وثناء ..الخ ) ☐

أخرى تذكر .....

.....

**س 14 . تنظم المكتبة دورات تكوينية خاصة للعمال في مجال عملهم ؟**

أبدا ☐ نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

**س 15 . هل ساعدتك هذه الدورات التكوينية في تحسين أدائك الوظيفي ؟**

نعم ☐ لا ☐

**س 16 . ما هي أهم العوامل التي تأثر في أداء العاملين بالمكتبة ؟**

.طبيعة العلاقة بين الإدارات والموظفين ☐

.طبيعة العلاقة بين الموظفين أنفسهم ☐

.العدالة في توزيع المهام والواجبات ☐

.احترام حق الموظف من الإجازات المرضية ☐

.عوامل أخرى تذكر .....

.....

**س 17 . المجهودات التي تبذلها المكتبة من خلال أنشطة العلاقات العامة لها دور في تحسين أدائكم ؟**

موافق تماما ☐ موافق ☐ لست أدري ☐ معارض ☐

## المحور الثالث : وسائل العلاقات العامة للتأثير على العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

**س 18 . ما هي الوسائل المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في المكتبة ؟**

| الوسائل الشفاهية | درجة الاستخدام | بدرجة ضعيـفة | بدرجة متوسطـة | بدرجة عاليـة |
|---|---|---|---|---|
| اتصال شخصي | | | | |
| مقابلة | | | | |
| اجتماعات | | | | |
| الندوات والمحاضرات | | | | |

| الوسائل الكتابية | درجة الاستخدام | بدرجة ضعيـفة | بدرجة متوسطـة | بدرجة عاليـة |
|---|---|---|---|---|
| ملصقات | | | | |
| تقارير | | | | |
| شكاوي | | | | |
| مذكرات وتعليمات | | | | |

| الوسائل الإلكترونية | درجة الاستخدام | بدرجة ضعيـفة | بدرجة متوسطـة | بدرجة عاليـة |
|---|---|---|---|---|
| هاتف | | | | |
| لوحات الإعلانات | | | | |
| فاكس | | | | |
| الإنترنيت | | | | |

**س 19 . برأيك أي من الوسائل المذكورة سابقا لها فعالية أكثر في الاتصال والتأثير على العاملين ؟**

.....

**س20 . ما هو تقييمك للوسائل المستخدمة من قبل نشاطات العلاقات العامة في مكتبتكم ؟**

كافية ☐ غير كافية ☐ كافية جدا ☐

**س 21 . على أي أساس يتم اختيار الوسائل اللازمة لتأدية أنشطة العلاقات العامة ؟**

.تكلفة الوسيلة ☐ . قدرتها على الانتشار ☐

.سهولة استخدامها ☐ .قدرتها في التأثير ☐

**س 22 . برأيك هل الاستخدام الجيد لوسائل العلاقات العامة يمنح المكتبة :**

.تجنب سوء التفاهم بين الموظفين ☐

.خلق المناخ الجيد للعمل ☐

.سير العمل بسرعة ومرونة ☐

.أخرى تذكر .....

## المحور الرابع : الاهتمام بالموظفين ومعاملتهم بطريقة جيدة لتحسين أدائهم بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي

**س 23 . تهتم المكتبة بك وبراحتك :**

أبدا ☐ نادرا ☐ أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما ☐

**س 24 . إذا كانت المكتبة تهتم بك وبراحتك فكيف يتم ذلك ؟**

.تحسن لك ظروف العمل ☐

.تعطيك راحة ☐

أخرى تذكر ..... .....

.....

**س 25. تهتم المكتبة بالجوانب المادية المتعلقة بالعاملين :**

أبدا ☐ نادرا ☐ أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما ☐

**س 26. إذا كانت المكتبة تهتم بالجوانب المادية فما هي هذه الجوانب ؟**

. الاهتمام بالأجر ☐ .الاهتمام بالمكافأة والحوافز ☐

.ملائمة مقر العمل ☐ .الاهتمام بخدمات العلاج والتأمين ☐

.أخرى تذكر .....

**س 27. تهتم المكتبة بالجوانب المعنوية المتعلقة بالعاملين :**

أبدا ☐ نادرا ☐ أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما ☐

**س 28. إذا كانت المكتبة تهتم بالجوانب المعنوية فما هي هذه الجوانب ؟**

.نشر الاحترام بين الموظفين ☐ القضاء على التوترات الداخلية ☐

.تنظيم نشاطات ترفيهية ☐ المساواة من ناحية المعاملة ☐

.أخرى تذكر .....

**س 29. يتم إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة :**

أبدا ☐ نادرا ☐ أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما ☐

**س 30. إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة يزيد من ثقتهم :**

نعم ☐ لا ☐

**س 31. إشراك الموظفين في صنع بعض القرارات الخاصة بالمكتبة يؤثر بالسلب عليهم :**

نعم ☐ لا ☐

**س 32. تلبي المكتبة احتياجات العاملين :**

أبدا ☐ نادرا ☐ أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما ☐

**س 33. هل أنت راض عن الطريقة التي تعاملك بها المكتبة ؟**

نعم ☐ لا ☐

**س 34. إذا كنت راض فما هي درجة رضاك عن تلك الطريقة ؟**

ضعيفة ☐ متوسطة ☐ كبيرة ☐

**س 35. للعلاقات العامة دور في إيجاد مناخ أفضل للعمل المكتبي ؟**

نعم ☐ لا ☐

# الملخصات

## الملخـــــص:

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقات العامة ودورها في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي .أم البواقي ..، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية لكونها تهدف إلى رصد وتوصيف الدور الحقيقي للعلاقات العامة وبالتالي فقد استخدم المنهج الوصفي، لكونه المنهج الأكثر ملائمة للدراسات الوصفية وباعتباره جهداً علمياً منظماً للحصول على معلومات وبيانات لوصف الظاهرة موضوع البحث ، كما اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل لكل العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي والبالغ عددهم 56 مكتبي ، وباعتبار وسائل جمع البيانات تفرضها طبيعة الموضوع المدروس، وطبيعة المشكلة البحثية، فقد حاولنا قدر الإمكان التحكم في هذه الوسائل و استعمالها بشكل جيد لتحقيق الدقة العلمية وتجنّب الأخطاء كالتحيّز والذاتية للخروج بنتائج ذات قيمة علمية حيث تم الاعتماد على استمارة الاستبيان لجمع البيانات.

وقد توصلنا إلى أن المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي تبذل العديد من المجهودات من خلال نشاطات العلاقات العامة لتحسين أداء العاملين في المكتبة وأن أغلبية العاملين راضين عن الطريقة التي تعاملهم بها المكتبة.



**الكلمات المفتاحية :**

العلاقات العامة، المكتبات الجامعية، الأداء. المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي.

## Summary:

The main objective of this study is to identify public relations and its role in improving the performance of employees of the central library of the University of Larbi Ben M'hidi - Oum El Bouaghi , and this study is a descriptive study for being it aims to monitor and describe the real role of public relations and therefore thedescriptive approach has been used because it is the most appropriate approach for descriptive studies, and as an organized scientific effort to obtain information and data to describe the phenomenon in question ,we also relied on the method of a comprehensive survey of all employees of the central library of the University of Larbi Ben M'hidi - Oum El Bouaghi and there are 56 offices,and Considering the means of data collection imposed by the nature of the subject being studied, and the nature of the research problem, we have tried as much as possible to control these means and use them well to achieve scientific accuracy and avoid errors such as bias and subjectivity to produce results of scientific value as the questionnaire was relied on to collect data,

And we have come to the conclusion that the central library of the University of Larbi Ben M'hidi in Oum El Bouaghi is making many efforts through public relations activities to improve the performance of library workers and that the majority of employees are satisfied with the way the library treats them.

**key Words :**

Public relations ،university libraries ،Larbi Ben M'hidi University, Oum El Bouaghi.